Для заказа доставки данной работы воспользуйтесь поиском на сайте по ссылке: <http://www.mydisser.com/search.html>

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

 **ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

Зайкіна Ганна Миколаївна

## [УДК 334.716:339.138](http://tib.znaimo.com.ua/docs/25500/index-9744-1.html)

**ФОРМУВАННЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ХАРЧОВОЇ ПРОМИСЛОВОСТІ**

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

Дисертаціїя

на здобуття наукового ступеня

кандидата економічних наук

Науковий керівник:

Топіха Валерій Іванович,

доктор економічних наук, профсор

**Одеса – 2014**

**ЗМІСТ**

Вступ

Розділ 1. Теоретичні засади формування систем менеджменту якості підприємств харчової промисловості

1.1. Наукові засади забезпечення населення якісною продукцію підприємств харчової промисловості

1.2. Організаційно-економічні аспекти управління якістю продукції харчових підприємств

1.3. Особливості побудови системи менеджменту якості в сучасних підприємствах харчової промисловості

1.4. Концепція поєднання адміністративних і ринкових механізмів управління якістю продукції харчових підприємств

 Висновки до розділу 1

Розділ 2. Методичні засади формування систем менеджменту якості підприємств харчової промисловості

2.1. Методи управління якістю на підприємствах харчової промисловості

2.2. Методичні засади формування системи управління якістю харчової продукції

2.3. Інструментарій оцінки ефективності інноваційної діяльності з управління якістю продукції харчових підприємств

Висновки до розділу 2

Розділ 3. Механізми формування систем менеджменту якості підприємств харчової промисловості

3.1. Напрями підвищення ефективності управління харчовими підприємствами на базі впровадження системи управління якістю

3.2. Концепція формування системи менеджменту якості на підприємстві харчової промисловості

3.3. Механізми та інструменти формування та реалізації систем менеджменту якості на підприємствах харчової промисловості

3.4. Організаційно-управлінські аспекти проектування та впровадження системи менеджменту якості на харчовому підприємстві

Висновки до розділу 3

Висновки

Список використаних джерел

Додатки

**ВСТУП**

**Актуальність теми.** В умовах конкуренції, нарощувати обсяги виробництва і забезпечувати стійке економічне зростання підприємствам можливо лише за рахунок більш повного задоволення попиту споживачів високоякісною продукцією. У харчовій промисловості України завдання підвищення якості продукції є особливо актуальним, оскільки негативні наслідки економічних реформ значною мірою ослабили позиції вітчизняної харчової продукції на внутрішньому і закордонних ринках. Насиченість пропозицій змушує виробників завойовувати довіру своїх споживачів, а також прагнути передбачити їх вимоги й очікування.

На сьогоднішній день глобалізація ринку споживачів і харчової продукції привела до однієї з основних проблем - забезпечення якості і безпеки продуктів харчування і зменшити ризики їх негативного впливу на здоров’я людини. Сучасна індустрія харчової продукції, все в більших масштабах приваблююча виробників консервантів і технологічних добавок, головним пріоритетом визначає формування у продуктів харчування зовнішньої привабливості і смакових характеристик. При цьому ігнорується найголовніший параметр якості харчової продукції - її безпека для споживача. В сучасних умовах здатність підприємств харчової промисловості виробляти безпечну для здоров'я продукцію стає основною конкурентною перевагою.

Забезпечення якості та безпеки харчової продукції є одним з найважливіших стратегічних завдань. Для вирішення даної проблеми найбільш ефективним інструментом служить система менеджменту якості харчової продукції, яка забезпечує комплексний підхід до питання управління якістю та безпекою на харчовому підприємстві.

В економічній літературі провідними науковцями багато уваги приділяється питанням впровадження систем якості у діяльність підприємств і організацій різних галузей та сфер діяльності. Значна увага цій проблемі приділяється відомими вітчизняними і закордонними вченими, такими як:

Ю.П. Адлер, А.В. Бабанський, П.Ю. Бєлінський, В.І. Гіссін, В.В. Гончаров, Ф.Ю. Грищенко, І.Ю. Гришова, Дж. Р. Еванс, Л.С. Кириченко, Ю.І. Койфман, П.М. Майданевич, Н.В. Мережко, О.В. Мишко, Л.М. Наумова, А.Д. Нікіфоров, В.Ю. Огвоздін, В.І. Павлов, Н.Г. Салухіна, Г.А. Саранча, Дж. Харрінгтон, М.Л. Шаповал, В.Л. Шпер, О.М. Язвинська в та іншими.

У роботах вказаних авторів закладено науковий фундамент управління якістю підприємств і організацій харчової промисловості. Втім, більшість робіт присвячено питанням забезпечення відповідності систем менеджменту якості вимогам міжнародних стандартів, які є універсальними і не враховують специфіку діяльності підприємств харчової промисловості. При практичній розробці та впровадженні системи менеджменту якості на підприємствах харчової промисловості повинна враховуватись галузева специфіка виробництва, і увага повинна бути звернена на найпроблемніші місця в управлінні якістю.

Теоретична і практична значущість досліджуваної проблеми, а також її недостатня розробленість визначили актуальність обраної теми, постановку мети і завдань дослідження.

**Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційна робота виконана у межах комплексної науково-дослідницької роботи Одеського державного аграрного університету\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Особистий внесок дисертанта полягає у розробці теоретико-методичних засад та практичних рекомендацій щодо формування систем управління якістю на підприємствах харчової промисловості.

**Мета і завдання дослідження.** Метою дисертаційного дослідження є обґрунтування теоретико-методичних засад та розробка практичних рекомендацій з формування систем менеджменту якості підприємств харчової промисловості. Відповідно до мети в роботі були поставлені та вирішені наступні завдання:

- дослідити теоретичні аспекти теми та уточнити й доповнити зміст понять «якість харчової продукції» і «система менеджменту якості харчової продукції»;

- розробити концепцію організаційно-економічного механізму управління якістю продукції підприємств харчової промисловості;

- удосконалити методичні рекомендації з оцінки якості й конкурентоспроможності харчової продукції;

- обґрунтувати організаційно-управлінський інструментарій підвищення результативності контролю якості й безпеки харчової продукції;

- розробити методичний підхід для вибору критеріїв оцінки якості і ефективності системи управління харчовим підприємством;

- розвинути концептуальні засади формування високоефективної системи управління підприємством на базі впровадження системи менеджменту якістю;

- запропонувати механізм формування й удосконалювання управління харчовими підприємствами на базі сучасних організаційно-управлінських інструментів з метою підвищення якості і безпеки продукції протягом усього життєвого циклу;

- розробити методичні засади оцінки ефективності інноваційної діяльності з управління якістю продукції харчових підприємств.

*Об'єктом дослідження* є процеси проектування, впровадження і функціонування систем менеджменту якості підприємств харчової промисловості.

*Предметом дослідження* є сукупність теоретико-методичних та прикладних аспектів формування систем менеджменту якості підприємств харчової промисловості.

**Методи дослідження.** Теоретичну і методологічну основу дослідження склали діалектичний метод пізнання і системний підхід, що обумовили комплексне дослідження питань формування систем якості підприємств харчової промисловості. У ході дослідження використовувалися монографії і публікації вітчизняних і закордонних авторів із проблем управління якістю харчової продукції, менеджменту якості, маркетингу. У ході дослідження використовувалися методи: наукової абстракції (для узагальнення і опрацювання вихідної інформації); аналізу і синтезу (при визначенні структурних компонентів систем управління якістю харчових підприємств); індукції і дедукції (при дослідження глибинних причино-наслідкових зв’язків досліджуваних явищ); монографічного дослідження (при систематизації отриманих результатів); економіко-математичні методи (при формуванні моделей систем якості харчових підприємств).

Інформаційну базу дослідження склали законодавчі акти України, нормативні і правові акти органів виконавчої влади, статистичні дані Державної служби статистики України, первинні дані підприємств харчової промисловості.

**Наукова новизна одержаних результатів** дисертаційного дослідження полягає у обґрунтуванні теоретико-методичних засад та розробці практичних рекомендацій з формування систем менеджменту якості підприємств харчової промисловості. Найбільш важливі наукові результати, отримані у процесі дослідження, та їх наукова новизна полягають у наступному:

*вперше:*

- розроблено концепцію організаційно-економічного механізму управління якістю продукції підприємств харчової промисловості, ключовим елементом якої є модель інтегрованої системи менеджменту якості, що ґрунтується на процесному підході, включає комплекс керуючих впливів по підвищенню ефективності бізнес-процесів харчових підприємств й вирішенню завдань управління якістю харчової продукції і гарантує задоволення поточних і майбутніх вимог споживачів до якості виробленої харчової продукції;

*удосконалено:*

- методичні рекомендації з оцінки якості й конкурентоспроможності харчової продукції, що дозволяють виявити зв'язок між показниками якості харчової продукції та їх конкурентоспроможністю на ринку харчової продукції;

- організаційно-управлінський інструментарій підвищення результативності контролю якості й безпеки харчової продукції, що включає матрицю розподілу відповідальності за окремі види робіт у рамках процесу формування системи менеджменту якості на підприємстві харчової промисловості;

- методичний підхід для вибору критеріїв оцінки якості і ефективності системи управління харчовим підприємством з використанням системи «шести сигм», що дозволяє оцінити якість роботи служб підприємства та здійснювати відповідні керуючі впливи, що поліпшують його діяльність;

*дістали подальший розвиток:*

- понятійно-категоріальний апарат менеджменту якості в частині уточнення й доповнення змісту понять «якість харчової продукції» і «система менеджменту якості харчової продукції», що виражають якість, як єдину синергетичну систему властивостей з їх характеристиками й систему цілеспрямованих активних впливів на всі стадії формування якості харчової продукції з позиції системного й комплексного підходів управління;

- концептуальні засади формування високоефективної системи управління підприємством на базі впровадження системи менеджменту якістю, що містять у собі структурно-логічну схему побудови системи управління якістю, яка дозволяє визначити не тільки зміст (сутність) проблеми формування системи управління якістю, але й логіку її побудови;

- механізм формування й удосконалювання управління харчовими підприємствами на основі застосування стратегічного реінжинірингу в поєднанні з бенчмаркінгом, процесного підходу з орієнтацією на управління бізнес-процесами, що дозволяє підвищити якість і безпеку продукції протягом усього життєвого циклу;

- методичні засади оцінки ефективності інноваційної діяльності з управління якістю продукції харчових підприємств, а саме: розроблено модель формування економічного ефекту і методичний підхід до розрахунку показників оцінки економічної ефективності інноваційної діяльності в системі управління якістю підприємств харчової промисловості за показниками: надійності, безпеки, схоронності, доступності, своєчасності.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в тому, що отримані теоретичні висновки і розроблені методичні підходи, що містяться в дисертаційній роботі, можуть бути використані органами регулювання економіки різних рівнів, а також підприємствами харчової промисловості при вирішенні проблем забезпечення якості і конкурентоспроможності продукції.

Результати дисертаційного дослідження, висновки та рекомендації, що містяться в роботі, схвалені та використовуються в практичній діяльності \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Особистий внесок здобувача.** Висновки, положення і рекомендації, що містяться у дисертації, отримані автором самостійно. З робіт, опублікованих у співавторстві, використано лише ті ідеї та положення, які належать особисто авторові.

**Апробація результатів дисертації.** Основні положення і результати дисертаційного дослідження оприлюднені автором на конференціях, семінарах, нарадах, серед яких найбільш важливими були: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Публікації.** Теоретичні і практичні результати дисертаційного дослідження, висновки і пропозиції автора відображено у \_\_\_ публікаціях, в т.ч. у \_\_\_ статтях у наукових фахових виданнях. Загальний обсяг публікацій – \_\_\_ умовн. друк. арк., з яких особисто авторові належать \_\_\_ умовн. друк. арк.

**Обсяг і структура роботи.** Дисертаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг дисертації становить \_\_\_\_\_ сторінок, із них \_\_\_ сторінок основного тексту. Робота містить \_\_ таблиць, \_\_\_\_ рисунків, додатки на \_\_\_ сторінках. Список використаних джерел налічує \_\_\_найменування і займає \_\_ сторінок.

**ВИСНОВКИ**

У дисертаційні роботі на основі теоретичного узагальнення обґрунтовано методичні засади і розроблено практичні рекомендації щодо вирішення важливого науково-практичного завдання формування систем менеджменту якості підприємств харчової промисловості. За результатами дослідження зроблено висновки теоретичного, методичного і науково-прикладного характеру:

1. В результаті дослідження уточнено й доповнено зміст понять «якість харчової продукції» і «система менеджменту якості харчової продукції», що виражають якість, як єдину синергетичну систему властивостей з їх характеристиками й систему цілеспрямованих активних впливів на всі стадії формування якості харчової продукції з позиції системного й комплексного підходів управління. Під поняттям «якість харчової продукції» пропонується розуміти якісну, безпечну й екологічно чисту продовольчу продукцію, що задовольняє потребам споживачів і надає споживачеві можливість одержання максимально повної інформації про її споживчі властивості. Поняття «система менеджменту якості харчової продукції» пропонується розглядати як постійно вдосконалювану систему менеджменту для керівництва й управління харчовим підприємством стосовно до якості кінцевих результатів його діяльності (продукції), процесів, менеджменту, що має своєю метою задоволення вимог споживачів і інших зацікавлених сторін і забезпечує ріст ефективності діяльності підприємства.

2. Встановлено, що однією з головних причин невідповідності якості харчової продукції вимогам споживачів є неадекватність застосовуваної підприємствами харчової промисловості моделі системи якості. Визначені ключові ознаки вибору моделі системи менеджменту якості й безпеки харчових продуктів і їх відмінні риси на основі порівняльного аналізу систем менеджменту якості відповідно до вимог ДСТУ ІSО 9001:2009, системи аналізу ризиків і критичних контрольних точок (НАССР) і системи менеджменту безпеки харчових продуктів за ДСТУ ІSО 22000:2007 по основних положеннях (сфера застосування; ціль; створювана система; основні принципи; контрольовані параметри; основна управлінська діяльність; ступінь охоплення). Розроблено модель типового процесу формування системи менеджменту якості на підприємстві харчової промисловості відповідно до вимог ДСТУ ІSО 9001:2009, у рамках якої виділені етапи розробки, впровадження, сертифікації й поліпшення системи менеджменту якості, а також адекватні кожному з етапів види робіт з формування елементів системи НАССР: визначення ризиків, виявлення критичних контрольних точок, моніторинг, аудит і постійне поліпшення елементів даної системи. Застосування запропонованої моделі в діяльності підприємств харчової промисловості дозволить впровадити систему менеджменту якості із елементами НАССР.

3. Розроблено методичні рекомендації з оцінки якості й конкурентоспроможності харчової продукції, що включають критерії конкурентоспроможності харчових організацій і показники якості харчової продукції. Пропонований підхід заснований на виборі показників якості харчової продукції для оцінки конкурентоспроможності підприємств (харчової продукції) і показує наявний зв'язок між показниками якості харчової продукції та їх конкурентоспроможністю на ринку харчової продукції.

4. Запропоновано концепцію організаційно-економічного механізму управління якістю продукції, яка передбачає у своїй основі впровадження системи менеджменту якості, що повинно стати стратегічним рішенням для підприємств харчової промисловості. Ключовим елементом концепції є модель інтегрованої системи менеджменту якості, яка відображає бізнес-процеси, що забезпечують випуск харчової продукції, передбачає активне включення в практику управління принципів менеджменту й процесного підходу, що гарантує задоволення поточних і майбутніх вимог споживачів до якості виробленої харчової продукції. Модель системи управління якістю харчової продукції включає комплекс керуючих впливів по підвищенню ефективності діяльності харчових підприємств й по вирішенню завдань управління якістю харчової продукції. У рамках моделі виділено складові частини системи управління якістю харчової продукції, виявлено їх компоненти, раціональну організацію зв'язків і відносин між підсистемами, а також передбачено наявність ефективного зворотного зв'язку, що забезпечує успішне коригування результативності процесів управління.

5. Обґрунтовано рекомендації із забезпечення органічного вбудовування системи управління якістю в загальну систему управління підприємством. Розроблено концептуальні засади формування високоефективної системи управління підприємством на базі впровадження системи менеджменту якістю, що містять у собі структурно-логічну схему побудови системи управління якістю, яка дозволяє визначити не тільки зміст (сутність) проблеми формування системи управління якістю, але й логіку її побудови. Пропонований системно-комплексний підхід, що включає організаційно-методичний інструментарій, дозволяє створити інтегровану систему менеджменту, побудовану на фундаменті міжнародних стандартів якості, що підвищує ефективність управління підприємством, дозволяє підвищити якість та безпеку продукції, її конкурентоспроможність.

6. Доведено, що для радикального підвищення ефективності управління на підприємствах харчової промисловості й досягнення найбільш істотних конкурентних переваг, потрібно синтезувати шляхи вдосконалювання розвитку підприємств із використанням різних підходів, що відповідають сучасним умовам, а саме: застосування аутсорсингу, активне використання моніторингу, інформаційних технологій, бенчмаркінг, формування інтегрованих систем менеджменту на базі системи менеджменту якості. Запропоновано механізм формування й удосконалювання управління харчовими підприємствами на основі застосування стратегічного реінжинірингу в поєднанні з бенчмаркінгом, процесного підходу з орієнтацією на управління бізнес-процесами, що дозволяє підвищити якість і безпеку продукції протягом усього життєвого циклу.

7. Розроблено методичний підхід для вибору критеріїв оцінки якості і ефективності системи управління харчовим підприємством з використанням системи «шести сигм», що дозволяє оцінити якість роботи служб підприємства, а при необхідності, здійснювати відповідні керуючі впливи, що поліпшують його діяльність. Рекомендований оціночний показник роботи підприємства визначається на основі функціонування всіх служб: постачання, виробництва, збуту, фінансових служб, зв'язків з громадськістю тощо. Він дозволяє оцінити ефективність управління підприємством, врахувати реальні результати з різних напрямків його діяльності і внести відповідні управляючі дії для вдосконалення його діяльності.

8. Запропоновано організаційно-управлінський інструментарій підвищення результативності контролю якості й безпеки харчової продукції, що включає методичні рекомендації з формування системи менеджменту безпеки харчових продуктів на підприємствах харчової промисловості, засновані на принципі постійного поліпшення, а також типову матрицю розподілу відповідальності за окремі види робіт у рамках процесу формування системи менеджменту якості на підприємстві харчової промисловості. Обґрунтовано можливість і доцільність включення аналізу постачальників у програму НАССР і запропоновано механізм їх відбору (моніторингу) з метою забезпечення безпеки й ефективності діючої системи менеджменту якості й безпеки харчової продукції на підприємстві.

9. В результаті дослідження розроблено методичні засади оцінки ефективності інноваційної діяльності з управління якістю продукції харчових підприємств. Визначено процес життєвого циклу інновацій у сфері якості харчової продукції, що включає створення й впровадження нововведення і є у свою чергу елементом системи управління якістю всього підприємства в цілому. Розроблено циклічну схему інноваційного розвитку підприємств харчової промисловості на основі комплексного підходу до її побудови, що дозволяє виділити основні пріоритети інноваційної діяльності в системі управління якістю. Розроблено блок-схему моделі формування економічного ефекту інноваційної діяльності в системі управління якістю підприємств харчової промисловості. Розроблено методичний підхід до розрахунку показників оцінки економічної ефективності інноваційної діяльності в системі управління якістю підприємств харчової промисловості.Оцінку ефективності інновацій у системі управління якістю харчової продукції пропонується здійснювати на основі системи критеріїв: надійності, безпеки, схоронності, доступності, своєчасності.

10. Сформульовано концепцію збалансованої системи забезпечення якості і конкурентоспроможності харчової продукції шляхом комплексного використання адміністративних і ринкових механізмів управління, кожний з яких не може ефективно функціонувати в ізольованому виді й повинен входити в єдину систему узгоджених, взаємно підтримуваних і посилюваних дій. Доведено, що ця система забезпечує соціальну орієнтацію економіки харчових підприємств шляхом, з однієї сторони нормативного регулювання державою з метою підвищенні якості життя населення, з іншого боку - системою саморозвинутих й саморегулюючих дій харчових підприємств, пов'язаних єдиною метою підвищення економічної ефективності шляхом стимулювання відтворювального процесу.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Адлер Ю.П., Шпер В.Л. «Шесть сигм»: еще одна дорога, ведущая к храму / Ю.П. Адлер, В.Л. Шпер // Методы менеджмента качества. 2000. - № 10. – С. 15-23.
2. Адлер Ю. Вісім принципів, які змінюють світ / Ю. Адлер // Стандартизація,сертифікація, якість. — 2001. — № 4. — С. 47–54.
3. Азоева В.Я. Управление организацией / В.Я. Азоева: Учебник. - под. ред.- М: ИНФРА-М, 1998.-669 с.
4. Аристов О.В. Управление качеством / О.В. Аристов: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 240 с.
5. Бабанский A.B. Система непрерывного улучшения продуктов и процессов / А.В. Бабанский. - М.: Экоперспектива, 199. - 237 с
6. Басовский Л.Е., Протасьев В. Б. Управление качеством / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2000. – 212 с.
7. Бєлінський П.Ю. Менеджмент виробництва та операцій / П.Ю. Бєлінський: Навчальний посібник - Чернівці: Рута, 2000. - 220 с.
8. Василенко А.О., Ткаченко Т.Л. Виробничий (операційний) менеджмент / А.О. Василенко, Т.Л. Ткаченко: Навчальний посібник. - Київ: ЦУЛ, 2003. - 532 с.
9. Верба В.А., Загородних O.A. Проектний аналіз / В.А. Верба, O.A. Загородних: Підручник. - К.-КНЕУ, 2000.- 322 с.
10. Весан В.Г., Сиськов В.И., Дубицкий Л.Г. и др. Интеграция производства и управления качеством продукции / В.Г.Весан, В.И. Сиськов, Л.Г. Дубицкий. — М.: Изд-во стандартов, 1995.
11. Виханский О.С., Наумов А. И. Менеджмент / О.С.Виханский, А.И. Наумов: Учебник. - ЗЕИЗД. - М.: Гар-дарики. 2002.-528 с.
12. Внуков Ю., Дорошенко Ю., Дубровин В. Стандартизація у сфері управління якістю / Ю. Внуков, Ю. Дорошенко, В. Дубровин // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 2. — С. 24–27.
13. Воробьев Л. А. Основы управления производством / Л.А. Воробьев. - Минск: НОЖ "Финансы, учет, аудит", 1998. - 195 с.
14. Гиссин В.И. Управление качеством продукции / В.И. Гиссин: Учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2001 – 256 с.
15. Гличев А.В. Основи управління якістю продукції / А.В. Гличев. - М.: РИА «Стандарти та якість», 2001 – 324 с.
16. Глудкин О.П., Гуров А.И. и др. Всеобщее управление качеством / О.П. Глудкин, А.И. Гуров и др.: Учебник для вузов – М.: Горячая линия - Телеком, 2001. – 610 с.
17. Горбашко Е.А. Управление качеством / Е.А. Горбашко: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008. – 384 с.
18. Гевко І.Б. Операційний менеджмент / І.Б. Гевко: Навчальний посібник. - К.: Кондор, 2005. - 228 с.
19. Гончаров В.В. Менеджмент в рамках основных фаз управленческого цикла / В.В. Гончаров. - М.: МНИИПУ, 1998. - 96 с.
20. Гончаров В.В. Специфика управления важнейшими ресурсами / В.В. Гончаров. - М.: МНИИПУ, 1998.-176 с.
21. Гріфін Р., Яцура В. Основи менеджменту / Р. Гріфін, В. Яцура: Підручник. -Львів: Бак, 2001. -624 с.
22. Грещак М.Г. та ін. Внутрішній економічний механізм підприємства / М.Г. Грещак: Навчальний посібник. - К.: КНЕУ, 2001. - 228 с.
23. Грищенко Ф.Ю. Управління якістю та забезпечення якості: оновлені стандарти серії ISO 9000 / Ф.Ю. Грищенко // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 4. — С. 44–46.
24. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент. Принципы и практика / Л. Гэлловэй. -СП.: Питер, 2000.-320 с.
25. Давидов А., Барабанов В., Судов Е. CALS-технології: основні напрямки розвитку / А. Давидов, В. Барабанов, Е. Судов Е. // Стандарти та якість. - 2002. - № 7.
26. Джордж С., Ваймерскирх А. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаніях (TQM) / С. Джордж, А. Ваймерскирх. - СПб.: Виктория Плюс, 2002. - С. 61.
27. Деордица Ю.С., Недьедов Ю.М. Исследование операций вланирова-нии и управлении / Ю.С. Деордица, Ю.М. Недьедов. -К.: Вища шк., 1991. -270 с.
28. Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення». Чинний від 08.04.1993 р.
29. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію й сертифікацію».
30. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник. Чинний від 10.01.2001 р.
31. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 10.01.2001 р.
32. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Чинний від 10.01.2001 р.
33. ДСТУ ISO 14001 – 97 Системи управління навколишнім середовищем. Склад та опис елементів і настанови щодо їх застосування. Чинний від 01.01.98р.
34. ДСТУ ISO 14004 – 97 Системи управління навколишнім середовищем. Загальні настанови щодо принципів управління систем та засобів забезпечення. Чинний від 01.01.98 р.
35. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.Чинний від 04.01.1997 р.
36. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
37. ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції. Чинний від 04.01.1997 р.
38. ДСТУ 3414-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення. Чинний від 04.01.1997 р.
39. ДСТУ 3415-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи. Чинний від 04.01.1997 р.
40. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок реєстрації об’єктів добровільної сертифікації. Чинний від 04.01.1997 р.
41. Економіка підприємства: Підручник: /За ред. С.Ф. Покропивного. – Вид. 2-ге, – К.: КНЕУ, 2009. – 528 с.
42. Економіка підприємства: Підручник: /За ред. С.Ф. Покропивного. –Вид. 2-ге, – К.: КНЕУ, 2008. – 528 с.
43. Елиферов В.Г. Управление качеством. Сказки, мифы и проза жизни / В.Г. Елиферов. – М.: Вершина, 2006. – 296 с.
44. Заводський Й.С Менеджмент. Том 1 / Й.С. Заводський. -К.:УФИМБ, 1997. - 543с.
45. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999р. №1328–XIV.
46. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
47. Закон України «Про Туризм» (від 15 вересня 1995 року N 324/95-ВР).
48. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161–ІV.
49. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення». Постанова Верховної Ради України від 17.04.2002р.
50. Закон України «Про безпеку та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року№ 771/97–ВР.
51. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища».
52. Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» від 14.01.2001р.
53. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р.
54. Зіміна Г.К. Стандартизація систем управління якістю згідно стандартів серії ISO 9000:2000 / Г.К. Зіміна. — К.: Школа Адміністративного Управління Зіміної, 2003. - 256с.
55. Ильенкова С.Д, Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян: Учебник для вузов. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 334 с.
56. Ильенкова С.Д. Производственный менеджмент / С.Д. Ильенкова: Учебник для вузов. -М.: ЮНИТИ, 2000. - 583 с.
57. Ильенкова С.Л. Управление качеством / С.Л. Ильенкова: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2000.-199 с.
58. Иозайтис B.C., Львов Ю.А. Экономико-математическое моделирование производственных систем / B.C. Иозайтис, Ю.А. Львов. - М.: Высшая шк., 1991. - 192 с.
59. Казанцев А.К., Подлесных В.И., Серова Л.С Практический менеджмент: в деловых играх, хозяйственных ситуациях, задачах и тестах / А.К. Казанцев, В.И. Подлесных, Л.С. Серова: Учебное пособие. -М.: ИНФРА-М, 1998. - 367 с.
60. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко: Навч. посіб. – К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2008. – 446 с.
61. Кириченко Л.С., Самойленко А.А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг / Л.С. Кириченко, А.А. Самойленко: Підручник. – Х.: Вид-во «Ранок», 2009. – 240 р.
62. Кобиляцький Л.С Управління проектами / Л.С. Кобиляцький: Навч. Пос1б.-К. :МАУП, 2002.-200 с.
63. Козловський В.А., Маркина Т.В., Макаров В.М. Производственный и операционный менеджмент / В.А. Козловський, Т.В. Маркина, В.М. Макаров: Учебник. - СПб.: Специальная литература, 1998. -365 с.
64. Колесников С. Управление ресурсами предприятия / С. Колесников // Логистика, 1999. -№2.-С. 34-40.
65. Котляров С.А. Управление затратами / С.А. Котляров: Учеб. Пособие. - СПб.: Питер, 2001.- 160 с.
66. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М: Издательство стандартов, 2004 – 298с.
67. Койфман Ю.І., Герус О.В., Кисельова Т.М. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості / Ю.І. Койфман, О.В. Герус, Т.М. Кисельова: Довідник. — К.; Л.: Леонорм, 1995.
68. Курочкин A.C. Операционный менеджмент / А.С. Курочкин: Учебн. Пособие. – К.: МАУП, 2000.-144 с.
69. Леонов И.Г., Аристов О. В. Управление качеством продукции / И.Г. Леонов, О.В. Аристов. — М.: Изд-во стандартов, 1990.
70. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии и управления качеством товаров / И.М. Лифиц. — М., 1994.
71. Мазур И.Н., Шапиро В.Д. Управление качеством / И.Н. Мазур, В.Д. Шапиро: Учебное пособие / Под общ. ред. И.И. Мазура. – М.: Высшая школа, 2003. – 345 с.
72. Макаренко М.В., Махалина О.М. Производственный менеджмент / М.В. Макаренко, О.М. Махалина: Учеб. пособие для вузов. - М: ПРИОР, 1998. - 384 с.
73. Мельник Л.Г. Соціально-економічні проблеми інформаційного суспільства / Л.Г. Мельник. - Суми: ГТД "Університетська книга", 2005. - 430 с.
74. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг / Н.В. Мережко: Підручник. – К.: 2008. -298 с.
75. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М.: Дело, 1992.
76. Мінаєв Є.С., Агеева Н.Г., Аббата Дога: Управление производством и операціями / Є.С. Мінаєв, Н.Г. Агеева, Дога Аббата. - М.: ИНФРА, 2000. - 256с.
77. Минин Б. А. Уровень качества. Социально-экономические вопросы оценки качества и защиты потребителя / Б.А. Минин. — М.: Стандарты, 1989.
78. Мишин В.М. Управление качеством / В.М. Мишин: Учебное пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 287 с.
79. Москвін С.О. та ін. Проектний аналіз / С.О. Москвін. - Київ: TOB "Видавництво Лібра", 1999.-368 с.
80. Мухаровський М. Система безпеки харчових продуктів / М. Мухаровський // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2002. — № 4 — С. 55–57.
81. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 / В.А. Никитин. – СПб.: Питер, 2002. – 272 с.
82. Никифоров А.Д. Управление качеством / А.Д. Никифоров. – М.: Дрофа, 2004. – 720 с.
83. Новицкий Н.И., Олексюк В. Н. Управление качеством продукции / Н.И. Новицкий, В.Н. Олексюк: Учебное пособие. – Мн.: Новое знание, 2001. - 238 с.
84. Ноздрева Р.Б. Цыгичко Л.И. Как побеждать на рынке / Р.Б. Ноздрева, Л.И. Цыгичко. - М.: Финансы статистика. 1991. - 204 с.
85. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики / В.Ю. Огвоздин: Учебное пособие. - М.: ДИС, 1999. - 160 с.
86. Огвоздин В.Ю. Управление качеством / В.Ю. Огвоздин. — М.: Дело и сервис, 2002.
87. Одноколов О., Тетера В. Засади прийняття та впровадження міжнародних стандартів в Україні / О. Одноколов, В. Тетера // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 2 — С. 14–17.
88. Окрепилов В.В. Словарь терминов и определений в области экономики и управлении качеством / В.В. Окрепилов. – М.: СПб.: Наука, 1999 – 238 с.
89. Окрепилов В.В. Управление качеством продукции / В.В. Окрепилов: Учебник СПб.: Наука, 2000. – 385 с.
90. Павлов В.І., Мишко О.В. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів / В.І. Павлов, О.В. Мишко: Підручник. – К.: Кондор, 2009. – 230 с.
91. Панде П., Холп Л. Что такое «Шесть сигм»? Революционный метод управления качеством / П. Панде, Л. Холп [пер. с англ ]. - М., 2004. – 246 с.
92. Пасічник В.Г., Акіліна О.В. Організація виробництва / В.Г. Пасічник, О.В. Акіліна: Навчальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2005. - 248 с.
93. Плоткін Я.Д., Пащенко Л.H. Виробничий менеджмент / Я.Д. Плоткін, Л.Н. Пащенко. - Львів: ІВЦ "ІНТЕЛЕКТ+", 1999.
94. Покропивний С.Ф. Економіка підприємства / С.Ф. Покропивний: Підручник. - К.: КНЕУ, 2000. -528 с.
95. Положення про державну реєстрацію суб’єктів підприємницької діяльності (затв. Постановою КМ України від 29.04.94 № 276 - в редакції Постанови КМ України від 25.01.96 №125).
96. Постанова Кабінету Міністрів «Про заходи щодо поетапного впровадження вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фіто санітарних норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19.03.97 р.
97. Постанова КМ України від 09.11.96 №1371 «Про удосконалення контролю якості та безпеки харчових продуктів».
98. Прыкин Б.В., Прыкина Л.В., Эриашвили Н.Д., Усман З.А. Общий курс менеджмента в таблицях и графиках / Б.В. Прыкин, Л.В. Прыкина, Н.Д. Эриашвили, З.А. Усман: Учебник. - М.: ЮНИТИ, 1998.
99. Пятницкая Н.А, Пятницкая Л.П. Менеджмент у громадському харчуванні / Н.А. Пятницкая, Л.П. Пятницкая. – Київ: КНТЕУ, 2002. – 706 с.
100. Пятницька Н.О. Менеджмент громадського харчування / Н.О. Пятницька. - К: КНТЕУ, 1999р.
101. Радченко Л.А. Основы метрологии, стандартизации и сертификации в общественном питании / Л.А. Радченко: Учебное пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 347 с.
102. Родионов А.Р., Родионов А.А Управление производственными запасами / А.Р. Родионов, А.А. Родионов // Менеджмент в Украине и за рубежом, 1999. - № 1.-е. 49-54.
103. Розова Н.К. Менеджмент качества / Н.К. Розова: Учебное пособие. – СПб: Вектор, 2005. – 286 с.
104. Розова Н.К. Управление качеством / Н.К. Розова: Учебное пособие. – СПб: Питер, 2002. – 224 с.
105. Румянцева З.П., Саломатин Н.А Менеджмент организации / З.П. Румянцева, Н.А. Саломатин: Учеб. пособие. - М.: ИНФРА-М, 1997.
106. Салимова Т.А. Управление качеством / Т.А. Салимова: Учебник по специальности «Менеджмент организаций». – М.: Омега-Л, 2007. – 326 с.
107. Салимова Т.А., Ватолкина Н.Ш. История управления качеством / Т.А. Салимова, Н.Ш. Ватолкина: Учеб. пособие. – М.: ЕНОРУС, 2005. – 256 с.
108. Салухіна Н.Г., Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвинська: Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2010. - 336 с.
109. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація та управління якістю / Г.А. Саранча. — К.: Либідь, 1993.
110. Семь инструментов качества в японской экономике. — М.: Изд-во стандартов, 1990.
111. Соснін О.С, Казарцев В.В. Виробничий і операційний менеджмент / О.С. Соснін, В.В. Казарцев: Навч. посібник. - К: Ви-во Європ. У-ту, 2002. - 147с.
112. Стандарти ISO 9000 у запитаннях та відповідях // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 4 — С. 39–43.
113. Страхова O.A. Менеджмент: практические ситуации, деловые игры, упражнения / О.А. Страхова. - СПб: Издательство "Питер", 2000. - 144с.
114. Сухарський B.C. Менеджмент: теорія, методологія, практика. Монографія / В.С. Сухарський. - Тернопіль: Астон, 2002. -416 с.
115. Сумець О.М.: Основи операційного менеджменту / О.М. Сумець. - К.: ВД "Професіонал", 2004-416С.
116. Тарасюк Т.М.: Управління проектами / Т.М. Тарасюк. - К.: Каравелла, 2004. - 344 с.
117. Тариавська Н.П., Пушкар P.М. Менеджмент: Теорія та практика / Н.П. Тариавська, Р.М. Пушкар: Підручник для вузів. - Тернопіль: Карт - бланш, 1997. - 456 с.
118. Тям Р.Б., Холод Б.І., Ткаченко Т.М. Управління проектами / Р.Б. Тям , Б.І. Холод, Т.М. Ткаченко. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. -224 с.
119. Указ Президента України «Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції» від 23.02.2001 р.
120. Управление и организация в сфере услуг, 2-е изд.: [пер. с англ]; под. ред. В.В. Кулибановой. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.
121. Фатхутдинов Р.А. Стратегический маркетинг / Р.А. Фатхутдинов. – СПб.: Питер, 2009. – 448 с.
122. Фатхутдинов Р.А. Стратегический менеджмент / Р.А. Фатхутдинов. – М.: Дело, 2008. –416с.
123. Фатхутдинов P.A. Производственный менеджмент / Р.А. Фатхутдинов. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997.- 447 с.
124. Фатхутдинов P.A. Система менеджмента / Р.А. Фатхутдинов. - М.: АО "Бизнес-школа", 1996.- 358 с.
125. Фейгенбаум А. Контроль якості продукції / А. Фейгенбаум. - К.: Діло, 2002р. – 318с.
126. Федоренко В.Г. Основи інвестиційно-інноваційної діяльності / В.Г. Федоренко: Навч. посіб. - 2004.- 431 с.
127. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация / В.Н. Фомин: Учебное пособие. – М.: Ось-89, 2005. – 384 с.
128. Фомичев С.К., Старостин А.А., Скрябина Н.И. Основы управления качеством / С.К. Фомичев, А.А. Старостин, Н.И. Скрябина. — К.: МАУП, 2000.
129. Харрінгтон Дж. Управління якістю в американських компаніях / Дж. Харрінгтон [пер. с англ]. - М., 1990. – 248 с.
130. Хачатуров А.Е., Куликов Ю.А. Основы менеджмента качества / А.Е. Хачатуров, Ю.А. Куликов: Учебное пособие. – М.: Дело и сервис, 2003. – 294 с.
131. Чейз Р., Эквилайн Н., Якобе Р. Производственный и операционный менеджмент, 8-е издание / Р. Чейз, Н. Эквилайн, Р. Якобе [пер. с англ]. - М: Издательский дом "Вильяме", 2001.- 704 с.
132. Шадрин А.Д. Менеджмент качества. От основ к практике. – М.: НТК «Трек», 2005. – 360 с.
133. Шаповал М.Л. Менеджмент якості / М.Л. Шаповал: Підручник. - К.: Т-во " Знання" ЛЩЩ, 2003. - 475 с.
134. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертификації / М.І. Шаповал: Підручник. — К., 2000.
135. Швандер В.А. и др. Стандартизация и управление качеством продукции / В.А. Швандер и др.. — М.: ЮНИТИ, 2001.
136. Швец В.Е. "Менеджмент качества" в системе современного менеджмента / В.Е. Швец // Стандарты и качество, 2004. - №6. - с. 48.
137. Школа І.М., Михайловська О.В.: Операційний менеджмент.Практикум / І.М. Школа, О.В. Михайловська. - Чернівці: Книги - XXI, 2004. - 374 с.
138. Эванс Дж. Р. Управление качеством: Учебное пособие для студентов вузов / Дж. Р. Эванс [пер. с англ]; под. ред. Э. М. Короткова. –М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.- 367 с.
139. Якубовський В. Міжнародні стандарти ISO 9000 версії 2000 р.: основа, структура і практика застосування / В. Якубовський // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2000. — № 2–4.
140. Яременко О. Управление материальными ресурсами / О. Яременко // Бизнес Ин-форм, 1997. - № 22. - С. 54-59.
141. Яременко О. Операционный менеджмент / О. Яременко.- X.: Фолио, 2002. - 231 с.
142. www.100best.ru
143. www.management.com.ua: 8101
144. www.IS0.org
145. www/innovbusiness.ru
146. Munro R. A. Linking Six Sigma with QS-9000. Quality Progress, 2000. May // http://qualityprogress.asq.org/qp/0500 munro.html

Для заказа доставки данной работы воспользуйтесь поиском на сайте по ссылке: <http://www.mydisser.com/search.html>