МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА БІЗНЕС-АДМІНІСТРУВАННЯ
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ПОВІТРЯНОГО ТРАНСПОРТУ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач випускової кафедри

_____Олена АРЕФ'ЄВА
"_____"_____ 2023 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВР
СПЕЦІАЛЬНОСТІ 051 «ЕКОНОМІКА»
ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА «ЕКОНОМІКА ПІДПРИЄМСТВА»

Тема: «Підвищення якості послуг автотранспортного підприємства»

Виконавець: Криленко Єлизавети Сергіївни

Керівник: к.е.н., доцент Сімкова Тетяна Олексіївна

Нормоконтролер: к.е.н., старший викладач Сафонік Н.П.

Криленко Е. С.

КИЇВ 2023

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет економіки та бізнес-адміністрування
Кафедра економіки повітряного транспорту
Спеціальність: 051 «Економіка»
Освітньо-професійна програма: «Економіка підприємства»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач випускової кафедри
_____ Олена АРЕФ'ЄВА
«____» _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ
на виконання кваліфікаційної роботи
Криленко Єлизавети Сергіївни
(П.І.Б. здобувача)

1. Тема роботи «Підвищення якості послуг автотранспортного підприємства» затверджена наказом ректора від 18.04.2023 р. № 520/ст.

2. Термін виконання роботи: з 22.05.2023 р. по 25.06.2023 р.

3. Вихідні дані роботи: плани, звіти, фінансова звітність, законодавчі та нормативні акти, статистичні дані, наукові та методичні праці вітчизняних та зарубіжних вчених, електронні інформаційні джерела.

4. Зміст пояснювальної записки: Вступ. Теоретичні аспекти забезпечення якості на підприємстві. Дослідження системи управління якістю послуг авітотранспортного підприємства. Висновки.

5. Перелік обов'язкового ілюстративного матеріалу: якість і задоволеність споживача; значення управління якістю в системі менеджменту: мікроаспект; значення управління якістю в системі менеджменту: макроаспект; система одиничних показників якості продукції; організаційна структура управління ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС». Аналіз чисельності працівників ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС» у 2019-2021 роках. Аналіз ефективності використання персоналу ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС». Показники забезпечення та ефективності використання основних засобів ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС». Аналіз складу і динаміки оборотних коштів ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС». Послідовність побудови вдосконаленої системи упрвління якістю. Вплив якості транспортних послуг на ефективність діяльності підприємства. Напрями вдосконалення якості транспортного забезпечення.

Криленко Е.С.

6. Календарний план-графік

№ пор.	Завдання	Термін виконання	Підпис керівника
1.	Видача завдання	22.05.2023	
2.	Дослідити теоретичні аспекти забезпечення якості на підприємстві	23.05.2022-27.05.2022	
3.	Провести аналіз та визначити напрями підвищення послуг ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС»	28.05.2022-02.06.2022	
4.	Написання вступу та висновків	03.06.2022-05.06.2022	
5.	Оформлення пояснювальної записки, графічного матеріалу, підготовка доповіді, передзахист	06.06.2022-12.06.2022	
6.	Проходження нормоконтролю, перевірка на плагіат, оформлення документів до захисту, рецензування роботи, подання роботи на кафедру	13.06.2022-16.06.2022	

7. Дата видачі завдання: 22.05.2023 р.

Керівник кваліфікаційної роботи ______________________ Тетяна СІМКОВА
(підпис керівника) (П.І.Б.)

Завдання прийняв до виконання __________________ Єлизавета КРИЛЕНКО
(підпис здобувача) (П.І.Б.)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи «Підвищення якості послуг автотранспортного підприємства» 82 с., 12 рис., 13 табл., 44 використаних джерела, 4 додатки.

ЯКІСТЬ, ОЦІНКА ЯКОСТІ, ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ, УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ, ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, РОЗВИТОК ЯКОСТІ.

Об’єкт дослідження – виробничо-господарська діяльність ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС». Предмет дослідження – теоретико-методичні та практичні аспекти формування, оцінки та підвищення якості послуг на підприємстві.

Мета дослідження – розроблення теоретичних і аналітичних аспектів, практичних рекомендацій з формування, оцінки та підвищення якості послуг на підприємстві.

Методологічну й теоретичну базу дослідження становили роботи вітчизняних і закордонних вчених і фахівців в сфері забезпечення якості продукції та послуг на підприємстві.

У процесі написання кваліфікаційної роботи були використані матеріали державної статистики, звітні дані підприємств. Для досягнення поставленої мети дослідження в роботі було використано системний підхід, порівняльний аналіз та синтез, метод історичної аналогії. У роботі використані методи дослідження, спостереження, порівняння, вимірювання, узагальнення, абстрагування, формалізації, економічного, статистичного та графічного аналізу.

Розроблені в кваліфікаційній роботі теоретичні положення й методичні та практичні рекомендацій щодо розробки заходів з оцінки та підвищення якості підприємств можуть бути використані на вітчизняних транспортних підприємствах.

Кулешко Е.С.

ЗМІСТ

ВСТУП……... 6

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ……. 9

1.1. Сутність поняття «якість» та «управління якістю» в системі загального управління..... 9

1.2. Показники, методи оцінки якості продукції (робіт, послуг)…….. 18

1.3. Науково-методичні засади створення та функціонування системи управління якістю…… 31

1.4. Особливості управління якістю на транспортних підприємствах……. 36

Висновки до першого розділу……... 40

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ АВТОТРАНСПОРТНОГО ПІДПРИЄМСТВА……. 43

2.1. Загальна характеристика діяльності автотранспортного підприємства. 43

2.2. Аналіз виробничо-господарської діяльності ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС»…….. 48

2.3. Оцінка якості транспортних послуг ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС»…… 64

2.4. Шляхи підвищення системи управління якістю послуг автотранспотного підприємства……. 68

Висновки до другого розділу……. 73

ВИСНОВКИ…… 75

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….. 78

ДОДАТКИ…….. 83

Кучинко Е. С.

ВСТУП

Актуальність теми. В ринкових умовах успіх кожного конкретного товаровиробника оцінюється за рівнем ефективності виробництва, обумовленої в першу чергу ступенем задоволення потреб суспільства з найменшими витратами. При цьому в даний час визначальною характеристикою, яка формує суспільні потреби, стає якість продукції.

Проблема забезпечення якості є комплексною і вирішувати її традиційними методами, лише шляхом контролю якості готової продукції, практично не можливо. Тому повинен бути комплексний, системний підхід, реалізація якого можлива лише в рамках системи управління якістю. При досить широкій вивченості теоретичних та практичних основ систем якості, питання забезпечення якості підприємства не отримали поки ще належного висвітлення в наявній на сьогоднішній день літературі. В даній роботі зроблена спроба проаналізувати систему управління якістю реального підприємства, розробити рекомендації по її підвищенню.

Створення передумов для розвитку транспортної галузі, підвищення якості забезпечення та конкурентоспроможності обумовлюють актуальність проблеми удосконалення управління якістю послуг промислових підприємств з урахуванням специфіки процесів на цих підприємствах. Вирішення цієї проблеми вимагає, насамперед, оцінки та розробки методичного забезпечення управління якістю на конкретному підприємстві з урахуванням його особливостей.

Українські підприємства поки відстають у галузі застосування сучасних методів управління якістю. Проте підвищення якості несе колосальні можливості. Однак підвищення якості неможливо без зміни ставлення до якості на всіх рівнях. Заклики до підвищення якості не можуть бути реалізовані, якщо керівники різних рівнів не стануть ставитися до якості як способу життя. Між якістю та ефективністю виробництва існує прямий зв'язок. Підвищення

якості сприяє підвищенню ефективності виробництва, приводячи до зниження витрат і підвищення частки ринку.

Для більшості компаній існує розуміння, що довіра з боку клієнтів базується не тільки на фінансовій могутності, але й на високій якості менеджменту. Ринкова вартість акцій компаній теж відображає лояльність клієнтів та їх майбутні очікування щодо, того чи буде ця компанія краще за інших чи ні. Якщо клієнти відповідають так, то це тільки перемога сьогодення, незабаром вони можуть змінитися. Світова практика менеджменту показує що впровадження систем управління якістю, такі як наприклад «Total Quality Management», де одним з принципів проголошено постійне покращення та самовдосконалення системи управління якістю, позитивно впливають на організаційну, ринкову та фінансову стратегію надбання тривалих.

Кожна із провідних фірм світу йшла до успіху своїм шляхом, але через одні ворота: через ворота удосконалення управління якістю. Це стосується не тільки якості конкретної продукції, а йдеться про ділову досконаліть фірм, про спосіб управління, його оптимізацію та гармонізацію, зацікавленість усіх працюючих у результатах своєї праці. Для того щоб ім`я фірми було авторитетним, необхідно запроваджувати загальну культуру якості, яка включає і обладнання, і технологію, і систему управління, і персонал, і стосунки між партнерами на різних рівнях тощо.

Дослідження питань оцінки якості проведені й висвітлені в роботах зарубіжних і вітчизняних фахівців та вчених: Е. Демінга, Дж. Джурана, Ф. Кросбі, К. Ісікави, А. Фейгенбаума, Г. Тагуті, Дж. Харрінгтона, Л.М. Бадалова, А.В. Глічева, Ю. Адлера, Р. Бичківського, Ю. Джерелюк, С. Ільєнкової, Л. Калиновської, П. Калити, Ю. Огвоздіна, В. Окріпелова, Р. Толпежнікова, М. Шаповала, Н. Рибалко, О. Чалої, Л. Траченко та ін.

Метою роботи є розроблення теоретичних і аналітичних аспектів, практичних рекомендацій з формування, оцінки та забезпечення якості на підприємстві.

Для досягнення зазначеної мети у дослідженні були поставлені такі основні задачі:

– узагальнити теоретичні положення науковців щодо сутності поняття «якість» та «управління якстю»;

– розглянути показники та методи оцінки якості продукції, робіт, послуг;

– дослідити методичні підходи до створення та функціонування системи управління якістю;

– визначити управління якістю на транспортних підприємствах;

– провести оцінку виробничо-господарського стану автотранспортного підприємства;

– дослідити стан системи управління якістю на підприємстві;

– запропонувати напрями підвищення якості прослуг на автотранспортному підприємстві на заходи щодо управління;

Предмет дослідження – теоретико-методичні та практичні аспекти формування, оцінки та підвищення якості на транспортному підприємстві. Об'єкт дослідження – виробничо-господарська діяльність ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС».

Методологічною основою кваліфікаційної роботи є основні положення економічної теорії, методи наукового пізнання та економічного аналізу. Зокрема, в процесі виконання поставлених завдань використовувалися: абстрактно-логічний метод – при з'ясуванні економічної природи якості, його теоретичної сутності та особливостей формування і використання; метод наукової класифікації і систематизації; метод порівняльних характеристик, аналізу і синтезу – при дослідженні виробничо-господарських та економічних результатів діяльноті транспортного підприємства та процесу забезпечення якості послуг; статистичні методи – для визначення стану та оцінки впливу на забезпечення якості автотранспортного підприємства.

Інформаційну базу дослідження становлять теоретичні дослідження вітчизняних та зарубіжних економістів у сфері економіки підприємства,

Кучеренко Е.С.

законодавчі акти України, що регулюють процеси господарської діяльності підприємств, статистична інформація, фінансова звітність підприємств й інші матеріали, що висвітлюють процес управління якістю підприємства.

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості застосування підприємствами запропонованих заходів в напрямку підвищення якості послуг транспортних підприємств.

Кваліфікаційна робота є самостійно виконаною, завершеною роботою. Результати кваліфікаційної роботи апробовані у матеріалах Міжнародної науково-практичної конференції «Управління розвитком економічного середовища в умовах глобальних трансформацій», м. Харків, 23-25 травня 2023 року.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел з 44 найменування, поданих на 4 сторінках, 4 додатки. Основний текст випускної роботи викладено на 82 сторінках комп’ютерного тексту. Робота містить 13 таблиць і 12 рисунків.

Кулешко Е. С.

ВИСНОВКИ

Якість є однією зі складних категорій, з якими людина стикається в процесі своєї діяльності. Багатозначність трактувань даного поняття визначається тим, що під терміном «якість» розуміється велика кількість специфічних властивостей предметів і явищ. Але практично всіма авторами підкреслюється, що якість – це те, що задовольняє вимоги споживача з точки зору аналізу співвідношення «цінність-вартість».

Управління якістю продукції – це встановлення, забезпечення і дотримання необхідного рівня якості продукції при її розробці, виготовленні та експлуатації, що досягається шляхом систематичного контролю за якістю і цілеспрямованого впливу на умови й фактори, від яких вона залежить. Система управління якістю продукції має багаторівневий комплексний характер. Вона забезпечує єдність і взаємозв'язок технічного, організаційного, економічного, соціального і правового аспектів

Управління якістю продукції на підприємстві передбачає: планування і прогнозування якості атестацію продукції за категоріями якості; оцінку та аналіз якості виробів; контроль якості продукції; стимулювання; забезпечення якості засобів праці, предметів праці, інформації; підвищення кваліфікації працівників з питань якості; метрологічне забезпечення якості.

Створення системи управління якістю на підприємстві – це не можливість виготовляти найкращу та найбільш конкурентоспроможну продукцію (найчастіше можна зустріти саме таке помилкове розуміння необхідності впровадження системи), а можливість дати гарантію, що якість виготовленої продукції є стабільною та зорієнтованою на конкретного споживача.

Досліджуваним об’єктом в роботі виступає ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС», що засноване у 1999-му році.

Основними видами діяльності ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС» є : надання послуг з перевезення вантажів вантажними автотранспортними засобами (АТЗ) на території Київської області за попередніми домовленостями – на договірній основі; надання в оренду (без екіпажу) вантажних АТЗ; надання послуг фізичним та юридичним особам з деяких видів ремонту вантажних АТЗ.

За період 2019-2021 р.р. середньооблікова чисельність працівників збільшилась, що призвело до зміни фонду оплати праці у розмірі. Найменша плинність кадрів спостерігалася в 2021 р., у 2020 році продуктивність праці скоротилася, порівняно з 2019 роком на 17,91 тис. грн., проте збільшилась у 2021 році порівняно з 2020 роком на 4,24 тис. грн, що є позитивним для підприємства.

Проведений аналіз показників забезпечення та ефективності використання основних засобів ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС» у 2019-2020 роках показує збільшення зносу, спрацьованість (застарілість) основних засобів, що призводить до неконкурентоспроможності продукції підприємства. Відбувається інтенсивність уведення в дію нових основних фондів. Вцілому стан ефективності використання основних засобів ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС» можна зазначити як задовільний.

Проведений аналіз ефективності використання оборотних активів свідчить про неефективність використання обротних активів та незначне погіршення фінансового стану підприємства.

Найбільшу питому вагу серед витрат має собівартість реалізованої продукції, яка зросла у 2021 році на 129 тис. грн. відноснно 2020 року, що свідчить про нестабільність загального рівня витрат на підприємстві за аналізований період.

Значну частку становлять адміністративні витрати, які протягом 2019 – 2021 років збільшувалися стрімкими темпами, що свідчить про значні витрати на заробітну плату керівників і фахівців підприємства, оплату комунальних послуг та електроенергії, послуг зв’язку, а також знос автомобілей і обладнання. Витрати на оплату праці з 2019 по 2021 рік зросли за рахунок

Кучеренко Е.О.

збільшення середньорічної кількості працівників. Амортизація за аналізований період майже не змінилася. Інші операційні витрати зросли на 99 тис.грн в 2021 році в порівнянні з 2020 роком. Загалом витрати зменшилися на 400 тис.грн у 2020 році та зросли на 176 тис.грн у 2021 році. Витрати на 1 грн наданих послуг зросли на 260 грн.

Проведений аналіз рентабельнсті показав, що протягом 2019-2021 років рентабельність послуг ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС» збільшується, що свідчить про стабільний фінансовий стан та ефективність діяльності підприємства.

Результативна робота диспетчера, водіїв та ремонтної бригади майстрів дало можливість виконати до 99% усіх транспортних послуг з перевезенню вантажів (на договірних умовах) та повною мірою (про це свідчить коефіцієнт своєчасного перевезення вантажу – 0,99 та коефіцієнт повноти перевезення – 1,0). На високий професійний рівень водіїв які виконують рейси вказує доволі високий показник коефіцієнту збереження вантажу – 0,989 (тобто лише 12 із понад 1130 рейсів доставлено із пошкодженнями різного ступеня продукції).

Коефіцієнт економічності перевезень становить 1,0, що вказує на факт збігу витрат замовника на перевезення вантажу та фактичні витрати замовника на транспортування.

ТОВ «ТЕК СПЕЦТРАНС» не несе збитків через скорочення термінів доставки та через не збережену доставку вантажів так як працює на договірних умовах із постійними діловими партнерами, а професійне виконання функціональних обов’язків працівниками підприємства дає можливість виконувати до 99% усіх запланованих рейсів (доставка вантажів на договірній основі) вчасно із повним збереженням цілісності вантажу.

Підвищення якості перевезень вантажів надасть підприємству наступні переваги: зростання продуктивності транспортних засобів, оскільки не витрачається час на холості переїзди, не погіршується якість вантажу під час його перебування у дорозі, він не губиться в дорозі; підвищення якості транспортування означає зменшення обсягів повторного виконання транспортної роботи, яка виникає при необхідності здійснення додаткових

рейсів транспортних засобів для перевезення вантажу замість втраченого чи зіпсованого під час минулих поїздок.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова О. В. Управління якістю: класифікація витрат для забезпечення системи якості. *Бізнес-інформ*. 2011. №6. С. 82-85.

2. Андрієнко М. М. Якість транспортних послуг – критерій ефективного обслуговування споживачів. *Вісник економіки і промисловості*. 2004. №5. С. 210–213.

3. Андрієнко М. М., Чолак А. В. Значення інноваційно-інвестиційного розвитку для підвищення іміджу транспортного підприємства. *Причорноморські економічні студії: наук. журнал.* Одеса: Причорн. наук.-досл. ін-т економіки та інновацій. 2020. Вип. 59-1. С. 86-91 URL: http://bses.in.ua/journals/2020/59_1_2020/16.pdf (дата звернення: 06.06.2023)

4. Ареф'єва О.В., Сімкова Т.О., Лисиця Ю.Б. Організаційно-економічне забезпечення управління якістю послуг авіатранспортних підприємств. *Бізнес-Інформ*. 2018. №12. С. 224 – 231.

5. Ареф'єва О.В. Крос-культурний менеджмент як детермінанта формування конкурентоспроможності підприємства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2018. Вип. 20 (1). С. 19-22.

6. Ареф'єва О.В. Компетентнісно-функціональний підхід в інноваційному управлінні конкурентоспроможністю авіапідприємств в умовах економіки знань. *Стійкий розвиток підприємств у міжнародному економічному просторі*: монографія / за ред. Ареф'євої О.В. К.: ФОП Маслаков, 2018. С. 7-17.

7. Ареф'єва О.В., Побережна З.М. Стратегічне управління інноваційністю бізнес-процесів підприємства на конкурентних ринках. *Бізнес-Інформ*. 2019. №11. С.108-116.

Krylenko E. S.

8. Ареф'єва О.В., Мягких І. М., Коваленко Н. Ю., Жам О. Ю., Попова Г. Ю. Механізм управління процесом забезпечення конкурентоспроможності підприємства в умовах інформатизації економічних процесів. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2021. № 1. С. 302-310.

9. Богацька Н. М. Сучасні методики оцінки конкурентоспроможності підприємства. *Молодий вчений*. 2017. № 4. С. 599–603.

10. Баклан О.П. Сучасний критерій ефективності поліпшення менеджменту якості. *Актуал. проблеми економіки*. 2003. № 9 (27). С. 149.

11. Безродна С. М. Управління якістю продукції на основі досвіду радянських та зарубіжних систем. *Сталий розвиток економіки*. 2012. №7 (17). С. 351-355.

12. Бичківський Р. Управління якістю : навч. посіб. Львів : ДУ «Львівська політехніка», 2004. 329 с.

13. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. Київ : КНЕУ, 2013. 167 с.

14. Валявський С.М. Управління якістю продукції на підприємстві в умовах входження України в ЄС. *Ефективна економіка*. Дніпропетровськ, 2015. URL://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4617 (дата звернення: 08.06.2023)

15. Васюткіна Н.В. Система управління якістю в умовах сучасного розвитку підприємства. *Сучасний стан економічної науки: проблеми, досягнення та перспективи розвитку*: матеріали наук.-практ. інтернет конф. (м. Тернопіль, 24 лютого 2011р.). Тернопіль, 2011. С. 34-36.

16. Васюткіна Н.В. Управління сталим розвитком підприємств: теоретико-методологічний аспект: монографія. Київ: Видавництво Ліра-К, 2014. 334 с.

17. Вовк О.М., Методологічні основи стратегічного управління якістю транспортних послуг. *Становлення економіки України у після кризовий період: ризики та проблеми розвитку*: монографія.Умань: УНУС «Сочінський», 2012. 416 с.

Київенко Н. С.

18. Вовк О.М., Еволюція розвитку теорії управління якістю транспортних послуг. *Сучасні проблеми економіки*: III міжнар. наук.-практ. конф., (м. Київ, 15 жовтня 2012 р.). К., 2012. С. 18–19.

19. Вовк О.М., Сон Суйшен Стратегічне управління якістю послуг на підприємствах в умовах логістизації економічних процесів. Сучасні тенденції формування соціальної відповідальності бізнесу: матеріали II Міжнар. наук. конф. (Лісабон, 29 червня 2018 р.). Лісабон: Вища школа бізнесу та економіки, Університет НОВА. 2018, С.43-45.

20. Друзюк В. Система управління якістю – інвестиція в майбутнє. *Стандартизація. Сертифікація. Якість*. 2009. №1. С. 51-53.

21. Євтушевський В. Сучасний стан та проблеми забезпечення якості продукції на вітчизняних підприємствах. *Економіка*. 2009. № 17. С. 48–50.

22. Зайцева Л. Якість продукції – необхідна передумова конкурентоспроможності підприємства. *Актуальні проблеми економіки*. 2014. № 9. С. 196–200.

23. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю : навч. посіб. Київ, 2015. 168 с.

24. Каліта Т. Три рівні зрілості системи управління. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2010. № 5. С. 57–62.

25. Кахович Ю. О. Контроль якості продукції підприємства в умовах сучасної економіки. *Науковий вісник НГУ*. 2011. № 1. С. 123-127.

26. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, сертифікації, управління якістю : навч. посіб. / Київ : КНТЕУ, 2001. 446 с.

27. Левкулич В. В. Зовнішні та внутрішні фактори впливу на забезпечення та покращення якості продукції. *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2012. № 2(36). С. 187–193.

28. Момот О. І. Можливості використання міжнародних стандартів для побудови інтегрованих систем менеджменту. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну: зб. наук. праць*. 2014. № 5 (37). С. 133-138.

29. Орлов П. А. Впровадження систем управління якістю: стан, проблеми, перспективи. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2013. № 6. С. 59-63.

30. Приймак В. Системний підхід до управління бізнесом: *Зб. наук. праць. КНУ ім. Т.Шевченка*. 2002. С. 43-55

31. Салухіна Н.Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів та послуг: підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 426 с.

32. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник Київ : ЦНЛ, 2013. 672 с.

33. Сімкова Т. О. Основи системи ефективного управління якістю в економіці України. *Економіка і держава: Зб. наук. праць*. 2006. Вип. 1. С. 54-56.

34. Сімкова Т. О. Аналіз стану впровадження системи сертифікації в Україні. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2006. Вип. 17. С. 7-13.

35. Сімкова Т. О. Особливості формування якості послуг на підприємствах авіаційної галузі. *Проблеми підвищення ефективності інфраструктури*. 2006. Вип. 10. С. 26-29.

36. Сімкова Т. О. Визначення необхідності аналізу та оцінки витрат на якість на авіатранспортному підприємстві. *Проблеми підвищення ефективності інфраструктури*. 2009. Вип. 23. Київ: НАУ, 2009. С. 31-34.

37. Сімкова Т. О. Організаційно-економічне забезпечення управління якістю послуг аеропортів. *Проблеми підвищення ефективності інфраструктури*. 2010. Вип. 28. 2010. С. 43-48.

38. Сімкова Т. О. Сучасні тенденції та особливості розвитку системного управління якістю послуг. *Проблеми економіки транспорту* : збірник тез доп. VI Міжнар. наук. конф. (м. Дніпро, 12 жовтня 2007 р.) Д.: ДНУЗТ, 2007. С. 89.

39. Сімкова Т. О. Особливості розвитку системи управління якістю транспортних послуг. *Актуальні проблеми економічного і соціального розвитку виробничої сфери* : матеріали IV Міжнар. наук.-теор. Конф. молодих учених і студентів (м. Донецьк, 12 квітня 2007 р.) Д. : ДНТУ, 2007. С. 95 – 97.

Кулешко Е. С.

40. Тимощук О.М., Кучерук Г.Ю., Вовк О.М., Мельник О.В. Якість логістизації транспортних послуг: інвестиційний аспект. Київ, ТОВ «СІК ГРУП УКРАЇНА», 2020. 214 с.

41. Ткачук Л. М. Якість продукції : методологічні та прикладні аспекти. *Ефективна економіка*. 2013. № 5.

42. Трофімов К.М. Управління якістю та елементи системи якості. *Стандартизація, сертифікація і якість*. 2000. № 1. С. 55.

43. Управління якістю. За ред. Захожай В. Б., Салухіна Н. Г. , Язвінська О. М., Чорний А. Ю.: Навч. посібн. Київ : Видавничий дім «Персонал», 2011. 936 с.

44. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / Київ : КОО Т-ва «Знання», 2007. 457 с.

Kryvenko E. S.