

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет міжнародної економіки
Кафедра експертизи товарів та послуг

Допустити до захисту
В. о. завідувач кафедри ЕТП

(підпис)
к.т.н., доцент Кунділовська Т.А.
(прізвище та ініціали)
«__» _____ 2017 року

**ДИПЛОМНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 8.03051003 «Експертиза товарів та послуг»

на тему:

**«Розробка методології впровадження системи менеджменту якості
інжинірингового підприємства за версією стандарту ISO 9001:2015»**

Виконавець:
Студентка факультету міжнародної економіки
(факультет)
Манастирли Марія Миколаївна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Науковий керівник к.е.н., доцент
(науковий ступінь, вчене звання)
Траченко Людмила Анатоліївна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Рецензент Шевчишин Р.В.
(прізвище та ініціали) / підпис/

ОДЕСА - 2017 року

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТА ЯКОСТІ У СФЕРІ ІНЖИНІРИНГУ	6
1.1 Аналіз ринку інжинірингових послуг в Україні.....	6
1.2 Характеристика правового регулювання щодо надання інжинірингових послуг.....	13
1.3 Проблеми впровадження системи менеджменту якості у сфері інжинірингу.....	17
1.4 Порівняльна характеристика вимог міжнародних стандартів ISO 9001:2008 та ISO 9001:2015 «Система менеджменту якості. Вимоги».....	25
Висновки до Розділу 1.....	35
РОЗДІЛ 2. РОЗРОБКА МЕТОДОЛОГІЇ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТОВ «ЧОРНОМОРЕНЕРГОСПЕЦМОНТАЖ» ВІДПОВІДНО ДО ВИМОГ СТАНДАРТУ ISO 9001:2015	37
2.1 Характеристика діяльності ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж».....	37
2.2 Аналіз діючої системи менеджменту якості підприємства за версією стандарту ISO 9001:2008.....	43
2.3 Методологія впровадження системи менеджменту якості підприємства за версією стандарту ISO 9001:2015	54
2.3.1 Визначення контексту підприємства.....	54
2.3.2 Аналіз зацікавлених сторін.....	59
2.3.3 Вимоги до лідерства керівника та компетентності організації.....	64
2.3.4 Дії з обробки ризиків та можливостей	68
Висновки до Розділу 2.....	86
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОЛІПШЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ІНЖИНІРИНГОВИХ ПОСЛУГ	89
3.1 Мотивування персоналу, як засобу ефективного функціонування системи менеджменту якості інжинірингового підприємства.....	89
3.2 Вимоги щодо вхідного контролю продукції на інжиніринговому підприємстві.....	95
Висновки до Розділу 3.....	105
ВИСНОВКИ	107
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	112
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. У зв'язку з інтеграцією України до Європейського та світового співтовариства перед підприємствами, зокрема інжиніринговими, постає завдання підвищення якості та конкурентоздатності продукції, послуг та робіт. Інжиніринг розвивається швидкими темпами, більшість вітчизняних виробників зацікавлена в грамотному підборі, постачанні, упровадженні та експлуатації обладнання необхідного для виконання робіт/послуг. Цей інтерес обумовлений, у першу чергу, бажанням досягти високої ефективності та конкурентоспроможності виробництва.

Впровадження на підприємствах системи менеджменту якості (СМЯ) за стандартами ISO 9000 стимулює, перш за все, конкурентоспроможність і інноваційний потенціал підприємства, що включає науковий, ринковий потенціал підприємства на основі процесів підвищення: конкурентоспроможності та інноваційності продукції, послуг, процесів і технологій підприємства; лідерства, компетентність і відповідальність керівництва в управлінні якістю й інноваційною діяльністю підприємства.

Сьогодні на підприємствах впроваджено і успішно функціонують системи менеджменту якості згідно вимог стандарту ISO 9001:2008 «Система менеджменту якості. Вимоги». Проте, в 2015 році гармонізовано в Україні нову версію міжнародного стандарту ISO 9001:2015, яка не несе концептуальних змін, але вони спрямовані на вдосконалення.

Підприємства, зокрема сфери інжинірингу, не мають достатніх практичних навичок та компетентності щодо розробки, впровадження системи менеджменту якості згідно вимог стандарту ISO 9001:2015. Міжнародний форум з акредитації відводить на перехідний період 3 роки. Наявність сертифіката відповідності вимогам міжнародного стандарту ISO 9001 означає безумовне визнання світовим бізнес-співтовариством компанії як стабільної, високопрофесійної організації,

яка динамічно розвивається. Саме тому розробка методології щодо впровадження на підприємствах інжинірингу системи менеджменту якості за версією стандарту ISO 9001:2015 є доцільною та актуальною.

Метою дипломної роботи є: вивчення процесу надання інжинірингових послуг, вимог міжнародного стандарту ISO 9001, розробка методології впровадження системи менеджменту якості за версією стандарту ISO 9001:2015.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

- проаналізувати ринок інжинірингових послуг в Україні та правове регулювання у сфері інжинірингу;
- виявити проблеми щодо впровадження системи менеджменту якості у сфері інжинірингу;
- надати порівняльну характеристику вимог міжнародних стандартів ISO 9001:2008 та ISO 9001:2015 «Система менеджменту якості. Вимоги»;
- дослідити діяльність ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж» м.Одеса;
- ознайомитись із діючою системою менеджменту якості ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж» за версією стандарту ISO 9001:2008;
- розробити контекст підприємства, як важливу складову системи менеджменту якості згідно вимог ISO 9001:2015;
- проаналізувати зацікавлені сторони ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж», які впливають на систему менеджменту якості;
- виявити та провести аналіз вимог до лідерства вищого керівництва та компетенції підприємства відповідно до стандарту ISO 9001:2015;
- визначити ризики та обґрунтувати дії щодо їх обробки та можливостей підприємства;
- надати рекомендації щодо поліпшення системи мотивації персоналу інжинірингового підприємства, як засобу ефективного функціонування системи менеджменту якості;
- розробити вимоги щодо вхідного контролю продукції інжинірингового підприємства.

Об'єктом дослідження є надання інжинірингових послуг.

Предметом є методологія впровадження системи менеджменту якості ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж» за версією стандарту ISO 9001:2015.

У роботі використано такі наступні методи дослідження: SWOT-аналіз, аналіз стейкхолдерів, FMEA–аналіз (дії з обробки ризиків та можливостей), метод мозкового штурму, прийоми аналізу та синтезу.

Наукова новизна: вперше розроблено методологію впровадження системи менеджменту якості за версією стандарту ISO 9001:2015. Розроблено та впроваджено вимоги щодо вхідного контролю продукції інжинірингового підприємства.

Практична цінність: розроблену методологію впровадження системи менеджменту якості за версією стандарту ISO 9001:2015 доцільно застосовувати як в ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж», так і будь-якому підприємстві сфери інжинірингу з метою поліпшення якості продукції та послуг, забезпечення конкурентоспроможності, виходу на міжнародні та європейські ринки. Результати SWOT-аналізу, аналізу стейкхолдерів, дій з обробки ризиків та можливостей є суттєвою інформацією керівництву підприємства для прийняття управлінських рішень щодо поліпшення системи менеджменту якості та вдосконалення діяльності в цілому. Розроблені вимоги щодо вхідного контролю продукції є важливим засобом забезпечення якісними ресурсами процесів виконання робіт/ послуг у сфері інжинірингу.

Інформаційна база дослідження: Закони України та нормативно-законодавчі акти, наукові публікації, матеріали наукових конференцій і досліджень.

Апробація результатів досліджень: основні положення дипломної роботи опубліковані у Збірнику наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції Минуле, Сучасне, Майбутнє. Присвячений до 95-річчя ОНЕУ факультету Міжнародної економіки 2016 року №6 том 1, стор. 256.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання дипломної роботи дійшли наступних висновків:

1. Аналіз сучасного ринку надання інжинірингових послуг в Україні дозволив визначити, що даний вид діяльності тільки зароджується і зводиться переважно до послуг, пов'язаних з підготовкою будівельного процесу, тоді як у розвинутих країнах налічується багато тисяч фірм (спеціалізованих та промислових), що надають інженерно-технічні послуги. Розвиток ринку інжинірингових послуг характеризується наявністю систематичних проблем, які стримують його розвиток: дефіцит кваліфікованих кадрів, неякісне виконання робіт, застаріла нормативна база, недосконала система визначення вартості проектних робіт, низький рівень автоматизації проектних робіт. Це призводить до зниження попиту та обмежує можливості надання якісних інжинірингових послуг.

2. Правове регулювання інжинірингових послуг здійснюється шляхом виконання вимог законодавчих та нормативно-правових документів, основними з яких є: Цивільний та Податковий кодекси України; Закон України про «Архітектурну діяльність», Постанова КМУ «Деякі питання професійної атестації відповідальних виконавців окремих видів робіт (послуг), пов'язаних із створення об'єктів архітектури»; Державний стандарт України «Основні вимоги до проектної та робочої документації», «Система забезпечення надання та безпечності будівельних об'єктів. Визначення та використання класу наслідків об'єктів будівництва», «Безпечність промислових підприємств. Загальні положення та вимоги»; Правила улаштування електроустановок; Державні будівельні норми та інше.

3. Визначено, що задля вирішення проблем впровадження систем менеджменту якості у сфері інжинірингових послуг доцільно акцентувати увагу на проведенні роз'яснювальної роботи та навчанні щодо формування знань, необхідних для впровадження СМЯ, використанні принципу TQM, щодо активної

участі кожного співробітника у вдосконаленні якості послуг та процесів виконання робіт, правильній розстановці пріоритетів щодо інвестування в якість на довгострокову перспективу та визначенні параметрів якості послуг та виконаних робіт.

4. Порівняльна характеристика вимог щодо основних змін нової редакції стандарту ISO 9001:2015 є: перехід на високорівневу структуру; впровадження концепції ризик-орієнтованого мислення; замінено поняття «документ» і «запис» на термін «задокументована інформація» та зменшення вимог до неї; підвищення вимог до лідерства; збільшення акценту на організаційному контексті підприємства; посилення уваги стосовно менеджменту знань; акцент на досягненні очікуваних результатів для зростання задоволеності споживачів; збільшення відповідальності та обов'язків відносно вищого керівництва.

5. ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж» є одним з найбільших інжинірингових підприємств України, сферою діяльності якого є: проектування об'єктів енергетичного, промислового та цивільного будівництва, виробництво та постачання матеріалів, виконання монтажних робіт, електромонтажних, пусконаладжувальних робіт і випробувань, включаючи системи автоматизації та зв'язку, монтаж і ремонт трансформаторів, перевезення великогабаритних вантажів. Виробництво має виробничу базу, автогосподарство, механічні майстерні, електротехнічну лабораторію, складські приміщення.

6. Аналіз діючої системи менеджменту якості ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж» ISO 9001:2008 дав змогу визначили, що компанія сформувала Політику та Цілі в області якості, Керівництво з якості є запорукою ефективного функціонування підприємства. Документація системи менеджменту якості (згідно стандарту ISO 9001) включає 6 обов'язкових процедур: управління документацією, управління записами, управління корегувальними та попереджувальними діями, внутрішні аудити та управління невідповідностями, всі процедури задокументовані. На підприємстві проводиться збір і аналіз записів (протоколів якості), що демонструють придатність і результативність СМЯ.

7. За допомогою SWOT-аналізу розроблено контекст ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж» визначено сильні сторони (висока репутація підприємства та якість виконаних робіт, високий рівень оснастки цехів та наявність висококваліфікованого персоналу, впровадження нових технологій), слабкі сторони (високі витрати виробництва, нестабільний рівень цін на сировину, слабка маркетингова політика), можливості (нові замовлення та проекти, співпраця з закордонними та вітчизняними партнерами, розширення спектру робіт, підвищення рівня безпеки праці при виконанні робіт) та загрози (політична нестабільність, недосконала законодавча база, знос обладнання, перетік висококваліфікованого персоналу, крадіжки, нещасні випадки) підприємства. Результати аналізу контексту підприємства мають бути використані для формування стратегічних цілей підприємства: розширення діяльності підприємства, впровадження досягнень науки та техніки у виробництво тощо.

8. Метод «аналіз стейкхолдерів» дозволив визначили, що найбільший вплив на діяльність ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж» мають: постачальники та вище керівництво, середній вплив мають замовники, співробітники, органи місцевої влади, субпідрядна організація, контролюючі органи та конкуренти.

9. Згідно стандарту ISO 9001:2015 розроблено вимоги до лідерства, а саме: Вище керівництво повинно демонструвати своє лідерство і прихильність щодо системи менеджменту якості, шляхом прийняття на себе відповідальності за результативність СМЯ, забезпечувати встановлення політики і цілей в області якості, забезпечувати інтеграцію СМЯ в бізнес-процеси підприємства та доступність ресурсів необхідних для ефективної системи управління, сприяти застосуванню процесного підходу, інформувати працівників про важливість результативного менеджменту якості та відповідності вимогам СМЯ. Виконання цих вимог дозволить підприємству ефективно функціонувати, заощаджувати матеріальні та людські ресурси.

10. Визначили та ідентифікували ризики (згідно контексту підприємства), що найбільше впливають на систему менеджменту якості інжинірингового

підприємства, а саме: знос обладнання, високий рівень інфляції національної валюти, крадіжки, вандалізм, нещасні випадки, травми на виробництві, перетік висококваліфікованого персоналу, неперевірені постачальники. Доведено доцільність застосовування до ризиків заходів щодо їх усунення, попередження або зменшення впливу. Виявлено ризики, пов'язані з потребами зацікавлених сторін: недотримання договірних умов, неотримання розрахунку згідно діючого договору, неякісна продукція, неякісні роботи та обґрунтовано доцільність постійного їхнього аналізу та контролю.

11.3 метою ефективного функціонування системи менеджменту якості в ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж» було розроблено матеріальну та нематеріальну систему мотивації персоналу. Матеріальна: організація безкоштовних обідів всередині компанії та тренінгів і семінарів для підвищення кваліфікації співробітників, поліпшення умов праці, організація медичного обслуговування (страховка), оплата туристичних путівок, премії, надбавки, подарунки на день народження. Нематеріальна: подяка, публічне заохочення працівників, пільги пов'язані з графіком роботи, корпоративні свята.

12. Розроблені та впроваджені вимоги до Вхідного контролю продукції дозволять забезпечувати відповідність якості продукції встановленим вимогам, запобігати використанню при наданні послуг та виконанні робіт неякісної продукції, забезпечувати єдині методи визначення якості продукції постачальником та ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж». Технологічна процедура вхідного контролю продукції містить: перевірку наявності супровідної документації, комплектності продукції, перевірку упаковки та консервації, проведення візуально-вимірювального контролю, перевірку властивостей матеріалу, деталей, своєчасне оформлення документів тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435- IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - №№ 40-44.- Ст. 356. – (Редакція від 01.01.2016р.).
2. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436- IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - № 18, № 19-20, № 21-22.- Ст. 144. – (Редакція від 20.09.2015р.).
3. Системи управління якістю. Вимоги.: ДСТУ ISO 9001:2009. - К.: Держспоживстандарт України, 2009. - 26 с. - [Національний стандарт України].
4. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів : ДСТУ ISO 9000:2007. - [Чинний від 3 вересня 2007 р.]. - К.: Держспоживстандарт України, 2008. - 29 с. – (Національні стандарти України).
5. Про архітектурну діяльність : Закон України від 20.05.1999 № 687- XIV // Відомості Верховної Ради України/ - 1999/ - № 31. - Ст.246. - (Редакція від 11.08.2013 р.).
6. Система забезпечення надійності та безпечності будівельних об'єктів. Визначення та використання класу наслідків (відповідальності) об'єктів будівництва : ДСТУ-Н Б В. 1.2-16:2013. - К.: Мінрегіонбуд України, 2013. - 37 с. - [Національний стандарт України].
7. Безпечність промислових підприємств Загальні положення та вимоги : ДСТУ 3273-95 [Державний Стандарт України].
8. Улаштування блискавкозахисту будівель і споруд. : ДСТУ Б В.2.5-38:2008. - К.: Мінрегіонбуд України, 2008. - 72 с. - [Національний стандарт України].
9. Правила улаштування електроустановок (українською мовою). вид. 3-те, перероб. і доп. : ПУЕ. - К.: Мінпаливенерго України, 2010. -736 с.
10. Про перелік окремих видів проектних та будівельно-монтажних робіт, інженерних вишукувань для будівництва, надання інжинірингових та інших

послуг, які потребують відповідної атестації виконавця : Постанова Кабінету Міністрів України від 06.04.1998 №451

11. Деякі питання професійної атестації відповідальних виконавців окремих видів робіт (послуг), пов'язаних із створенням об'єктів архітектури : Постанова Кабінету Міністрів України від № 554 – (Редакція від 17.01.2014 р.). Про перелік окремих видів проектн

12. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва. : ДБН А.2.2-3-2014. - К.: Мінрегіонбуд України, 2014. - 33 с. - [Державні будівельні норми України].

13. Організація будівельного виробництва. : ДБН А.3.1-5-2009. - К.: Мінрегіонбуд України, 2011. - 61 с. - [Державні будівельні норми України].

14. Система забезпечення надійності та безпечності будівельних об'єктів. Визначення та використання класу наслідків (відповідальності) об'єктів будівництва : ДСТУ-Н Б В. 1.2-16:2013. - К.: Мінрегіонбуд України, 2013. - 37 с. - [Національний стандарт України].

15. Безпечність промислових підприємств Загальні положення та вимоги : ДСТУ 3273-95 (Державний Стандарт України).

16. Природне і штучне освітлення. : ДБН В.2.5-28-2006. - К.: Мінрегіонбуд України, 2006. - 12 с. - [Державні будівельні норми України].

17. Улаштування блискавок захисту будівель і споруд. : ДСТУ Б В.2.5-38:2008. - К.: Мінрегіонбуд України, 2008. - 72 с. - [Національний стандарт України]

18. Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції :Указ Президента України від 23.02.2001 № 554

19. Адлер Ю. П. Путь к системе экономики качества / Ю. П. Адлер, С. Е. Щепетов // Стандарты и качество. – 2003. – № 4. – С. 68-73

20. Акимов Д.А., Карпов Э.А., Крахт В.Б., Масалытина О.В. Анализ затрат на повышение качества продукции.. XV Международная конференция «Новые технологии в машиностроении». - Харьков-Рыбачье, сентябрь 2005.

21. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг: Навч. посіб. / В.В. Апопій, І.І. Олексин, Н.О. Шутовська, Т.В. Футало – К.: ВЦ «Академія», 2006. – 312 с. (Альма-матер).
22. Безручко О. О. Особливості та основні проблеми розвитку інжинірингових послуг в Україні / О. О. Безручко. // Економічні науки.
23. Бичківський Р.В. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація: Підручник. / Р.В.Бичківський, П. Г. Столярчук, П.Р. Гамука – 2-ге вид., випр. і доп. – Львів: «Львівська політехніка», 2004. – 560 с
24. Василевская С. В. TQM – основа интегральной системы менеджмента / С. В. Василевская // Методы менеджмента качества. – 2005. – № 1. – С. 32-38.
25. Василевская И.В. Управление качеством: Учеб. пособие.- М.: РИОР, 2005. - 79 с.
26. Віткін Л. М. Місце України у світовій та європейській якості / Л. М. Віткін // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2002. - № 3(18). – С. 43-49
27. Лисенко Я. О. Сучасний стан світового ринку інжинірингових послуг / Я. О. Лисенко, О. О. Квактун. // Економічний простір. – 2013. – №74. – С. 24 – 32.
28. Годлевский В.Е. Применение метода анализа видов, причин и последствий потенциальных несоответствий (FMEA) на различных этапах жизненного цикла автомобильной продукции / Годлевский В.Е., Дмитриев А.Я., Юнак Г.Л. / Под ред. Кокотова В.Я. - Самара: ГП «Перспектива», 2002. - 160 с.
29. Джуран, Д. Высший уровень руководства и качество. Все о качестве. Зарубежный опыт. Научно-технический сборник. Москва: НТК «Трек».
30. Есмуханов Е. Новая версія міжнародного стандарту ISO 9001: 2015 / Е. Есмуханов // Успех-Success. – 2-14. – Септєбрь. – С. 18-21
31. Екатеринин М.В. Вопросы применения тренинговых стандартов на системы менеджмента качества для разных отраслей экономики // Сертификация.– № 2. – 2012.
32. Калита П. Сходження до європейської досконалості / П. Калита // Світ якості України. - 2005. - № 6-7. - С. 140 - 143.

33. Калита П. Суспільне стимулювання підприємств до вдосконалення //Світ якості України.-2004.-№4. - С. 123 - 126.
34. Ковальов О.У. Менеджмент функціонування підприємств / О.У. Ковальов, А.С. Зенкін, Г.І. Хімічева // Хмельницький: ПП ЦЮПАК. - 2010. – С. 520
35. Корягина К. А. Новая версия международного стандарта ISO 9001:2015 [Текст] // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы III междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2014 г.). — СПб.: Заневская площадь, 2014. — С. 175-179.
36. Котлер Ф. Основы маркетинга. / Ф. Котлер - М.: Ростинтер, 1996. -704 с.
37. Кочерга А.И. Сфера обслуживания населения: Региональные проблемы / А.Н. Амылов и др. - К.: Наукова думка, 1980. - 423 с.
38. Лобанов А. А. Формирование корпоративных структур по оказанию инжиниринговых услуг / А. А. Лобанов // Менеджмент и бизнес-администрирование. – 2009. – № 1. – С. 175-178.
39. Мазур И. И. Инвестиционно-строительный инжиниринг: учебное пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро, Н. Г.Ольдерогге. – М. : Экономика, 2008. – 1216 с.
40. Мантуров, Д. Развитие инжиниринга – важнейшая составляющая формирования инновационной экономики в России [Электронный ресурс] / Д. Мантуров. – Режим доступа: <http://www.minpromtorg.gov.ru/press/publications/88>. – 4.10.2013.
41. Мишин, С. А. Инжиниринг, Россия 2012. Актуальные рекомендации. [Электронный ресурс] / С. А. Мишин. – Режим доступа: <http://mishin-s.ru/>. – 4.10.2013
42. Мочерний С. В. Сфера послуг / С. В. Мочерний // Економічна енциклопедія у трьох томах. Том 3. – К. : Видавничий центр «Академія», Тернопіль : Академія народного господарства, 2002 – 678 с.

43. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. / Моргулець О.Б. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 384 с. (Альма-матер).
44. Нестеренко В.М. Технологія електромонтажних робіт: Учебник / В.М. Нестеренко, А.М. Мисьянов. - М: Академия,2004.- 592 с. – (Каталог бібліотек галузі – електромонтажні роботи).
45. Лобанов А. А. Формирование корпоративных структур по оказанию инжиниринговых услуг / А. А. Лобанов // Менеджмент и бизнес-администрирование. – 2009. – № 1. – С. 175-178.
46. Рахлин К.М. Оценивание менеджмента качества / К. М. Рахлин // Все о качестве. Отечественные разработки. – 2005. – Вып. 35. – С. 3-10.
47. Рыбец Д. В. Инжиниринг (инженерно-консультационные услуги) на мировом рынке / Д. В. Рыбец // Российский внешнеэкономический вестник. – 2011. – № 8. – С. 84 – 95.
48. Решетняк Е. И. Современные методы управления предприятием сферы услуг. / Е. И. Решетняк. – Х. : Фактор, 2008. – 544 с.
49. Румянцев А. П. Світовий ринок послуг / А. П. Румянцев, Ю. О. Коваленко. – м. Київ: “Центр навчальної літератури”, 2006. – 456 с.
50. Руденко Л., Афанасенко В. Міжнародний досвід управління якістю і його використання на підприємствах України // Схід. – 2010. – № 4 (104). – С. 64-68
51. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг. Підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.
52. Сметанін Д.Е. Підготовка виробництва електромонтажних робіт./ Сметанін Д.Е. – К.: Будівельник. 1979. – 216 с. – (Каталог бібліотек галузі – електромонтажні роботи).
53. Співак Л.С. Формування ринку послуг у трансформаційній економіці: Дис. канд. екон. наук: 08.01.01 / Київський національний економічний університет. - К., 2002. - 192 с

54. Ситник О. Б. Досвід інжинірингової діяльності в сучасному економічному просторі / О. Б. Ситник. // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. – 2013. – С. 104 – 116.
55. Спицнадель В.Н. Системы качества: Учеб. пос. / В.Н. Спицнадель - СПб.: Издательский дом «Бизнес – пресса», - 2000. – 336 с.
56. Траченко Л.А., Омаров В.О., Кіров І.М. Класифікація послуг з погляду захисту прав споживачів. Зб. наук. праць “Науковий вісник”. / Л.А. Траченко, В.О. Омаров, І.М. Кіров – Одеса: ОДЕУ, 2011. – № 23 (148).
57. Тавер, Е.И. Роль управления в обеспечении качества продукции. Все о качестве. Отечественные разработки. Научно-технический сборник. Системы менеджмента качества. Проблемы и тенденции развития. Москва: НТК «Трек», - 2005. – 126 с.
58. Траченко Л. А. Проблемы внедрения систем менеджменту якості у сфері послуг / Л. А. Траченко // Вісник соціально-економічних досліджен: зб. наук. пр. – Одеса, 2013. – Вип. 4 (51). - С. 165-170.
59. Траченко Л.А. Послуга як об’єкт товарознавства: організація та контроль за якістю : Навч. посіб. / Траченко Л.А. – Одеса : ОНЕУ, ротапринт, 2012. – 152 с.
60. Траченко Л.А. Інжинірингові послуги як об’єкт товарознавства: експертне оцінювання якості : монографія / Траченко Л.А. – Одеса Атлант, 2014. - 212 с.
61. Траченко Л.А. Роль вищого керівництва з забезпеченні ефективного функціонування системи менеджменту якості компанії / Л.А. Траченко / Європейський журнал економіки та менеджменту. Прага, 2016. – Випуск 2 – С. 6-11.
62. Траченко Л.А. Формирование подходов к внедрению системы менеджмента качества по версии стандарта ISO 9001:2015 / Л.А. Траченко / Международный научный журнал «NOVATION» №4 – 2016 – С.111-113

63. Турко Д. О. Аналіз зміни переліку високотехнологічних продуктів та визначення особливостей високотехнологічних галузей України / Д. О. Турко, І. В. Дронова-Вартанян, А. В. Артьомова // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. – 2010. – № 2 (10). – С. 51 – 63.
64. Чуприн А. В. Методические основы проектного управления конкурентоспособностью инжинирингового предприятия : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством / А. В. Чуприн. – М., 2008. – 16 с.
65. Хімичева Г.І. Застосування стандартів ДСТУ/ISO 9001:2016 для побудови системи управління якості ВНЗ. / Г.І. Хімичева, Ж.В.Сокотун – ВІСНИК КНУТД №4 (88), серія «Технічні науки». – с. 138-145. ISBN.
66. Шаповал М.І. Менеджмент якості : Навчальний посібник / М.І. Шаповал. - Київ, 2007.- 471 с.
67. Осика, Л. Современный инжиниринг определение и предметная область. [Электронный ресурс] / Л. Осика. – Режим доступа: <http://www.uppro.ru/library/modernization/engineering/sovremennijinzhiniring.html>. – 4.10.2013.
68. Переваги та проблеми сертифікації систем управління якістю в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://conference.spkneu.org/2013/12/perevagi-ta-problemi-sertifikatsiyi-si/>
69. Система менеджмента качества [Електронний ресурс] Система менеджмента_качества. – Режим доступа к ресурсу. : <http://ru.wikipedia.org/wiki>
70. Стандарти ІСО в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://test-group.com.ua/uk/stati/84-standarti-iso-v-ukrajini.html>
71. Система менеджмента качества [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: http://ru.wikipedia.org/wiki/Система_менеджмента_качества
72. ТОВ «Чорноморенергоспецмонтаж» [Електронний ресурс] Офіційний сайт. – Режим доступа к ресурсу.: <http://chesm.org>

73. Шмелева А.Н. Система менеджмента качества как инструмент развития организации // Современные научные исследования и инновации. 2014. №12 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2014/12/41971>