Ігор І. Світлишин[1], Ірина А. Світлишина[2]

УТОЧНЕННЯ СУТНОСТІ КАТЕГОРІЇ «ЯКІСТЬ»

На сучасному етапі розвитку національної та світової економіки проблема якості продукції і послуг, а також функціонування підприємств загалом набула особливої актуальності, що спричинено дією об'єктивних економічних законів розвитку суспільства. Результативність та ефективність функціонування суб'єктів господарювання значною мірою залежать від досягнутого ними рівня якості, що забезпечує їх конкурентоспроможність у високо динамічному середовищі ведення бізнесу. Зазначене у сукупності привернуло увагу науковців і практиків, що призвело до появи значної кількості праць за даною проблемою. Однак, результати опрацювання наукової літератури свідчать про наявність розбіжностей у поглядах вчених щодо теоретичних, методологічних, методичних та практичних аспектів проблеми якості. Це ускладнює процес управління якістю, не дає змоги сформувати дієвий підхід до поліпшення якості в існуючих умовах господарювання. Отже, необхідним є подальше ґрунтовне дослідження, в першу чергу, сутності даної категорії, що дасть змогу сформувати в подальшому теоретичну базу за даною проблемою. Шляхом проведення теоретичного аналізу, систематизації та узагальнення наявних наукових та нормативних положень здійснено уточнення сутності категорії «якість». У процесі дослідження застосовано філософську, соціальну, екологічну, технічну, економічну та правову позиції щодо сутності категорії «якість», а також положення міжнародних та вітчизняних стандартів серії ISO. Встановлено, що якість – це результат відповідності власних характеристик об'єкта вимогам, які постійно прогресують і формують ці власні характеристики. Причинами зміни вимог до об'єкта можуть бути не лише вплив на них факторів середовища, а й вплив власних характеристик об'єкта. Дане тлумачення сутності категорії «якість» є, на нашу думку, більш повним, порівняно з наявними у науковій літературі. Воно відображає дві сторони якості: як результат задоволення вимог власними характеристиками об'єкта і як результат формування власних характеристик об'єкта згідно з прогресивними вимогами. Крім того, тлумачення якості у запропонованій редакції дає змогу сформувати підхід до забезпечення й покращення якості – як безперервний процес, з однієї сторони, задоволення вимог, які постійно змінюються (прогресують), власними характеристиками об'єкта, з іншої сторони, – як вдосконалення власних характеристик об'єкта на основі виявлення нових, більш складних (прогресивних) вимог.

Ключові слова: *якість; об'єкт; власні характеристики об'єкта; вимоги до об'єкта; зацікавлені сторони.*

Літ. 23.

DOI: 10.32752/1993-6788-2022-1-256-257-96-104

Ihor I. Svitlyshyn, Iryna A. Svitlyshina

CLARIFICATION OF THE ESSENCE OF THE "QUALITY" CATEGORY

At the current stage of the development of the national and world economy, the problem of the quality of products and services, as well as the functioning of enterprises in general, has become particularly relevant, which is caused by the action of the objective economic laws of the development of society. The effectiveness and efficiency of the functioning of business entities largely depend on the level of quality they achieve, which ensures their competitiveness in a highly dynamic business environment. All of the above attracted the attention of scientists and practitioners,

[1] Zhytomyr Polytechnic State University. Zhytomyr. Ukraine.
[2] Zhytomyr Polytechnic State University. Zhytomyr. Ukraine.

© Ihor I. Svitlyshyn, Iryna A. Svitlyshina, 2022

which led to the appearance of a significant number of works on this problem. However, the results of the study of the scientific literature indicate the existence of differences in the views of scientists regarding the theoretical, methodological, methodical and practical aspects of the quality problem. This complicates the process of quality management, makes it impossible to form an effective approach to improving quality in existing business conditions. Therefore, further thorough research is necessary, first of all, of the essence of this category, which will make it possible to form a theoretical basis for this problem in the future. By conducting a theoretical analysis, systematization and generalization of existing scientific and regulatory provisions, the essence of the category "quality" was clarified. Philosophical, social, ecological, technical, economic and legal positions regarding the essence of the "quality" category, as well as provisions of international and domestic standards of the ISO series, were applied in the research process. It was established that quality is the result of compliance of the object's own characteristics with the requirements that constantly progress and shape these own characteristics. The reasons for changing the requirements for the object can be not only the influence of environmental factors on them, but also the influence of the object's own characteristics. This interpretation of the essence of the "quality" category is, in our opinion, more complete compared to those available in the scientific literature. It reflects two sides of quality: as a result of meeting requirements with the object's own characteristics and as a result of forming the object's own characteristics according to progressive requirements. In addition, the interpretation of quality in the proposed edition makes it possible to form an approach to ensuring and improving quality - as a continuous process, on the one hand, meeting requirements that are constantly changing (progressing) by the object's own characteristics, on the other hand, as improving its own characteristics of the object based on the discovery of new, more complex (progressive) requirements.

Keywords: *quality; object; own characteristics of the object; requirements for the facility; interested parties.*

Peer-reviewed, approved and placed: *12.11.2022.*

Постановка проблеми. Проблема якості продукції та послуг, функціонування окремих процесів чи підприємства в цілому набула особливої актуальності на сучасному етапі розвитку національної та світової соціально-економічної системи, які нині висувають більш суворі вимоги щодо якості. Ефективність функціонування суб’єктів господарювання значною мірою залежить від досягнутого ними рівня якості, що забезпечує їх конкурентоспроможність за несприятливого впливу факторів зовнішнього середовища. Тому наразі кожне підприємство прагне підвищувати рівень та удосконалювати систему управління якістю.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Теоретичні, методологічні та практичні аспекти проблеми управління якістю знайшли відображення у працях таких науковців як Бай С.І., Безгін К.С., Біловодська О.А., Грибко О. В., Гусєва О.Ю., Давидова О. Ю., Олійник О.О., Романюк І., Сітнікова Н. П., Строкович Г. В., Шаповал М. І., Шемаєва Л.Г. та інших.

Результати опрацювання наукових досліджень вчених свідчать про наявність розбіжностей у їх поглядах ще на етапі тлумачення сутності категорії «якість», що ускладнює процес пізнання особливостей управління нею, не дає змоги сформувати дієвий підхід до поліпшення якості в існуючих умовах господарювання.

Зростання ролі якості в системі управління економікою на мікро-, мезо- та макрорівнях формує необхідність подальшого ґрунтовного дослідження

сутності даної категорії в контексті виявлення можливостей ефективного управління нею.

Мета дослідження – шляхом проведення теоретичного аналізу, систематизації та узагальнення наявних наукових та нормативних положень здійснити уточнення сутності категорії «якість».

У процесі дослідження застосовано загальнонаукові методи, а саме: аналізу та синтезу, дедукції та індукції, абстрактно-логічний, систематизації та узагальнення.

Інформаційною базою дослідження є наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених щодо сутності категорії «якість», положення нормативних документів, довідникової літератури.

Основні результати дослідження. Поглиблення інтеграції економіки України до світового господарства зумовлює необхідність підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств, покращення якості їх продукції та послуг, а також безпосередньо процесу функціонування.

Наразі якість є не лише способом задоволення потреб людини, громади, суб'єкта господарювання, вона є джерелом нових потреб і формує відповідний рівень світосприйняття, свідомості. Якість визначає спосіб життя, формує економічну, соціальну та екологічну основу для сталого розвитку особистості та суспільства, є вирішальним фактором розвитку цивілізації [18]. Тому категорія «якість» є багатогранною.

Результати опрацювання наукової, нормативної та довідникової літератури свідчать, що категорію «якість» можна розглядати щонайменше з шести позицій: філософської, соціальної, екологічної, технічної, економічної, правової.

Давньогрецький науковець, філософ Арістотель (384 до н.е.-322 до н.е.) визначає якість як видову відмінність сутності [8]. З чого слідують висновки, що:

- якість не тотожна сутності;
- якість є результатом порівняння сутностей;
- якість суб'єктивна.

Англійський філософ Джон Локк (1632-1704) розрізняв первинні і вторинні якості. Первинні якості – ті, що постійно знаходяться в речах. Вторинні якості – ті, що не виконують жодної функції в речах, але являються силами, які визивають певні відчуття [22]. З даного положення сформовано висновок, що первинні якості є об'єктивними і тотожні внутрішнім характеристикам об'єкта. Вторинні якості – суб'єктивні, відображають сприйняття людиною первинних якостей (внутрішніх характеристик об'єкта).

Німецький філософ Георг Вільгельм Фрідріх Гегель (1770-1831) ототожнював якість з буттям. Будь-що завдяки своїй якості є те, що воно є, і, втрачаючи свою якість, перестає бути тим, що воно є. Якість як певна визначеність є реальністю тобто, з однієї сторони, наслідком трансформації чогось внутрішнього, суб'єктивного у дійсне (буття), з іншої сторони, – відповідністю чогось дійсного власному визначенню або поняттю [23].

Отже, якість як філософська категорія характеризує сутність об'єкта, його сприйняття людиною. Концептуальними особливостями категорії «якість» є наступні:

- якість – це сукупність властивостей об'єкта, що вирізняють його серед інших об'єктів. Тобто якість має рису специфічності;

- якість характеризується структурою тобто є ієрархічною системою властивостей об’єкта. З чого слідує, що даній категорії притаманні системність, структурність і впорядкованість;

- якості властива динамічність, оскільки дана категорія відображає здатність об’єкта змінюватися. При цьому об’єкт залишається цілісним;

- якість визначає подальший розвиток об’єкта. Тобто дана категорія має таку рису як визначеність [3].

Таким чином, з філософської точки зору якість відображає внутрішній стан об’єкта, що розкривається через такі поняття, як: структура, система, впорядкованість, властивість, специфічність, динамічність, цілісність, визначеність.

При цьому під об’єктом розуміється будь-яка матеріальна або нематеріальна цінність (благо) [21].

З соціальної позиції якість відображає здатність об’єкта через наявні у ньому властивості задовольняти потреби та очікування людини (соціуму) у соціальних ефектах (безпечність харчування, модність одягу, комфортність житла, рівень охорони здоров'я, освіти тощо) [1, 4].

Визначення якості здійснюється за об’єктивним або суб’єктивним підходом. Основи «об'єктивного» підходу сформовані такими вченими, як Р. Бауер, А. Бідерман, Б. Гросс, Д. Джонстон, М. Моріс, Ф. Форрестер, які запропонували визначали якість через систему статистичних показників або шляхом використання інтегрального показника (індекса), який дозволяє враховувати ступінь важливості окремих компонентів якості [16].

Прихильники «суб'єктивного» підходу (М. Бредберн, С. Маккол, Т. Логолетті, У. Роджерс, А. Кемпбел, Ф. Ендрюс) вважають, що якість можна визначити лише через призму свідомості суб'єкта. При цьому суттєвий вплив здійснюють такі фактори як мотивація, сприйняття, установлення і переконання особистості [17].

З екологічної позиції сутність якості виявляється у збереженні та/або покращенні навколишнього природного середовища під час створення та/або споживання (використання) об’єкта. Це проявляється у зменшенні викидів парникових газів, зниженні забруднення довкілля, зменшенні обсягу відходів, попередженні виснаження природних ресурсів у процесі функціонування підприємства та/або використання продукції. Формою якості може бути також використання суб’єктами господарювання альтернативних джерел енергії, екологічно чистих (безпечних) матеріалів, запровадження програм утилізації відходів тощо [5, 13].

В контексті технічної позиції якість характеризує параметричні, експлуатаційні, споживчі, технологічні, дизайнерські властивості об’єкта, рівень його стандартизації та уніфікації, надійність та довговічність використання [2, 6].

Як економічна категорія «якість» трактується як:

- суспільна оцінка, що відображає ступінь задоволення потреб споживачів (зацікавлених сторін) у певній сукупності властивостей, що виражені або закладені в об’єкті [7];

- сукупність характеристик об’єкта, які здатні задовольняти потреби й очікування споживачів (зацікавлених сторін) [9, 11];

- сукупність властивостей об’єкта, що формують його здатність відповідати специфічному призначенню [12];

- різноманітні варіації поєднання попередніх підходів.

З наведеного слідує висновок, що якість як економічна категорія має наступні концептуальні особливості:

- є результатом оцінки властивостей об’єкта споживачем (зацікавленими сторонами) тобто формується у процесі споживання (використання) об’єкта і має суб’єктивний характер;

- є наслідком наявності в об’єкті певних властивостей, які здатні задовольняти вимоги, запити, очікування споживачів (зацікавлених сторін), а також відповідати специфічному призначенню. Тобто якість формується у процесі створення об’єкта і носить об’єктивний характер.

З позиції права якість – це відповідність об’єкта вимогам, встановленим законодавством, нормативними документами та умовами договору. Зокрема, у Законі України «Про освіту» зазначено, що якість освіти – це відповідність результатів навчання вимогам, встановленим законодавством, відповідним стандартом освіти та/або договором про надання освітніх послуг [15].

У Законі України «Про захист прав споживачів» зазначено, що належна якість товару, роботи або послуги – це властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем [14].

Узагальнюючи наведені позиції щодо сутності категорії «якість» сформовано висновок, що дана категорія відображає:

- по перше, внутрішню природу, структуру, властивості, а також динамічність, упорядкованість та специфічність об’єкта;

- по друге, зв'язок об’єкта через його внутрішні властивості із вимогами. При цьому вимоги можуть стосуватися соціальних, екологічних, технічних, економічних та інших аспектів. А зв'язок – носити дійсний або потенційний характер.

Нажаль, таке визначення категорії «якість» не дає змоги розробити і запровадити дієвий підхід до управління якістю у процесі господарської діяльності, що забезпечить підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств. Тому продовжено дослідження змісту даної категорії через вивчення положень міжнародних та вітчизняних стандартів, зокрема стандартів серії ISO.

Так, у ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» зазначено, що організація, орієнтована на якість, сприяє формуванню культури, що має результатом поведінку, ставлення, діяльність і процеси, які додають цінність через задоволення потреб і очікувань замовників й інших відповідних зацікавлених сторін.

Якість визначають здатністю задовольняти замовників, а також передбаченим і непередбаченим впливом на відповідні зацікавлені сторони.

Якість об’єкта охоплює не тільки його передбачені функції та характеристики, але також його сприймані цінність і користь для замовника [10].

Отже, якість (quality) – це ступінь, до якого сукупність власних характеристик об’єкта задовольняє вимоги. При цьому термін «власний», на відміну від «надаваний», означає наявний у об'єкті. Термін вимога (requirement) означає сформульовані потреба чи очікування, загальнозрозумілі чи обов’язкові. Термін «загальнозрозумілі» означає, що є звичайною чи загальноприйнятою практикою для організації та зацікавлених сторін уважати потребу чи очікування, про які йдеться, самі собою зрозумілими. Обов’язкова вимога – це установлена вимога тобто сформульована у задокументованій інформації. До обов’язкових вимог належать законодавча вимога (установлена законодавчим органом) та регламентувальна вимога (установлена органом, що його уповноважив законодавчий орган) [19].

Вимоги можуть ставити різні зацікавлені сторони чи сама організація. Для досягнення високого рівня задоволеності замовника може бути потрібним задовольнити очікування замовника, навіть якщо воно не є сформульованим, загальнозрозумілим чи обов'язковим [20].

З наведеного слідують наступні висновки:

- якість залежить від вимог зацікавлених сторін, організації (підприємства) і від власних характеристик об’єкта;
- дана залежність має причинно-наслідковий зв'язок: якість являється наслідком стосовно задоволення вимог, яке, у свою чергу, є наслідком стосовно власних характеристик об’єкта;
- оскільки зв'язок завжди призводить до змін, то вважаємо, що зміни вимог і власних характеристик об’єкта носять прогресивний характер. Тому якість, як наслідок у причинно-наслідковому зв’язку, спрямована на постійне поліпшення. З чого слідує, що причина такого наслідку повинна прогресувати – змінюватися до вищого рівня організації;
- між вимогами і власними характеристиками об’єкта існує постійний взаємозв’язок: власні характеристики об’єкта задовольняють вимоги і можуть їх змінювати – створювати нові, більш складні вимоги; вимоги, у свою чергу, – формують власні характеристики об’єкта;
- даний взаємозв’язок розкриває сутність і зміст якості, забезпечує її прогресивні зміни.

Отже, якість – це результат відповідності власних характеристик об’єкта вимогам, які постійно прогресують і формують ці власні характеристики. Причинами зміни вимог до об’єкта можуть бути не лише вплив на них факторів середовища, а й вплив власних характеристик об’єкта.

Дане визначення, на нашу думку, заслуговує на увагу, оскільки:

- є повним – відображає дві сторони якості: як результат задоволення вимог власними характеристиками об’єкта і як результат формування власних характеристик об’єкта згідно з прогресивними вимогами;
- дає змогу сформувати підхід до забезпечення якості – як безперервний процес, з однієї сторони, задоволення вимог, які постійно змінюються (прогресують), власними характеристиками об’єкта, з іншої сторони, – як вдосконалення власних характеристик об’єкта на основі виявлення нових, більш складних (прогресивних) вимог;

- змінює розуміння ролі власних характеристик об'єкта: власні характеристики об'єкта повинні задовольняти вимоги і можуть змінювати вимоги – створювати нові, більш прогресивні вимоги.

Таким чином, сутність якості можна відобразити у вигляді наступної формули:

$$\text{Якість} = (\text{Власні характеристики об'єкта})/\text{Вимоги} \qquad (1)$$

Сутність якості залишається відносно незмінною порівнюючи з її змістом і формою, які постійно змінюються (прогресують) через намагання двох протилежних сторін якості досягнути стану рівноваги. Адже постійно змінювані вимоги змушують відповідно змінюватися власні характеристики об'єкта. Які, у свою чергу, можуть призводити до появи нових, більш прогресивних вимог.

Висновки. Термін «якість» є складним, багатогранним поняттям, сутність якого залишається відносно незмінною, а змістове наповнення – постійно змінюється. Умови і фактори виробництва, місце в економіці і ступінь впливу на результати діяльності суб'єктів господарювання споживача (замовника), роль і вплив постачальника та інвестора, держави та місцевої громади (суспільства) – це лише деякі чинники, які впливають на зміст поняття «якість». З іншої сторони, якість впливає на добробут людей, їх безпеку та майбутнє, ступінь розвитку економіки на мікро-, мезо- та макрорівні, стан довкілля і взагалі екосистему. Тому не дивно, що з появою цивілізації проблема якості є актуальною.

Повнота розроблення проблеми якості у науковій літературі характеризується наявністю значної кількості наукових праць, в яких містяться спроби з різних сторін, використовуючи різноманітні підходи й методи розкрити сутність даної категорії. Однак практичний досвід вказує на необхідність уточнення сутності даної категорії з метою розроблення в подальшому дієвого підходу до управління якістю, що забезпечить підвищення конкурентоспроможності вітчизняних суб'єктів господарювання.

За результатами узагальнення наявних позицій (філософської, соціальної, екологічної, технічної, економічної, правової) щодо сутності категорії «якість», а також виходячи із положень міжнародних та вітчизняних стандартів серії ISO встановлено, що якість – це результат відповідності власних характеристик об'єкта вимогам, які постійно прогресують і формують ці власні характеристики. Причиною прогресу вимог може бути не лише вплив на них факторів середовища, а й вплив власних характеристик об'єкта.

Вважаємо, що наведене формулювання якості дає можливість розробити підхід до забезпечування на належному рівні та поліпшення якості в сучасних умовах ведення бізнесу.

1. Бай С.І. Розвиток організації: політика, потенціал, ефективність: монографія. К., Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2009. 280 с.

2. Біловодська О.А. Економічне обґрунтування реінжинірингу бізнес-процесів виробничих підприємств: монографія. Суми: Мрія-1, 2010. 440 с.

3. Бліхар В. С., Козловець М. А., Горохова Л. В. Філософія: словник термінів та персоналій. Київ: КВІЦ, 2020. 274 с.

4. Грибко О. В. Основні підходи до визначення поняття "якість освіти". Актуальні проблеми державного управління. 2018. № 2(54). С. 1-7.

5. Гусєва О.Ю., Воскобоєва О.В., Хлевицька Т.Б. Соціальна відповідальність бізнесу: навчальний посібник. Київ. Державний університет телекомунікацій, 2020. 222 с.

6. Гуткевич С.О., Корінько М.Д., Сафонов Ю.М. Внутрішній економічний механізм підприємств: підручник. К.: Діса плюс, 2015. 556 с.

7. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2012. 468 с.

8. Данильян О. Г., Дзьобань О. П. Філософія : підручник. Харків : Право, 2020. 432 с.

9. Должанський І. З. Конкурентоспроможність підприємства : навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2008. 384 с.

10. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). URL: https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf

11. Іванілов О. С. Економіка підприємства : навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2009. 728 с.

12. Мочерний С. В. Економічний словник-довідник. Київ: Феміна, 1995. 356 с.

13. Олійник О.О. Соціальна відповідальність: навч. посібн. Рівне: НУВГП, 2016. 222 с.

14. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII зі змінами та доповненнями. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text

15. Про освіту: Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII зі змінами та доповненнями. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text

16. Романюк І. Якість життя як соціально-економічна категорія та об'єкт статистичного дослідження. Економіка. 2014. № 4(157). С. 91-97.

17. Сітнікова Н. П. Підходи до визначення якості життя для використання у процесі стратегічного планування соціально-економічного розвитку. Агросвіт. 2012. № 17. С. 49-53.

18. Строкович Г. В. Методологічні та методичні основи стратегічного управління якістю функціонування підприємства :монографія. Нар. укр. акад. Харків : НУА, 2013. 395 с.

19. Шаповал М. І Менеджмент якості : навчальний посібник. Київ. : Центр учбової літератури, 2007. 471 с.

20. Шемаєва Л.Г., Безгін К.С. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: монографія. Харківський національний економічний ун-т. Харків: Вид. ХНЕУ, 2009. 240с.

21. Шемшученко Ю. С. Юридична енциклопедія. К. : Українська енциклопедія ім. М. П. Бажана, 2004. Т. 6. 768 с.

22. Шепетяк О. Філософія. Львів : Місіонер, 2020. 784 с.

23. Шинкарук В.І. Філософський енциклопедичний словник. Київ: Абрис, 2002. 742 с.

---

1. Bay, S.I. (2009), Rozvytok orhanizatsiyi: polityka, potentsial, efektyvnist, monohrafiya, KNTEU, Kyiv, 280 p.

2. Bilovodska, O.A. (2010), Ekonomichne obgruntuvannya reinzhynirynhu biznes-protsesiv vyrobnychykh pidpryyemstv, monohrafiya, Mriya-1, Sumy, 440 p.

3. Blikhar, V. S., Kozlovets, M. A., Horokhova, L. V. (2020), Filosofiya: slovnyk terminiv ta personaliy, KVITS, Kyiv, 274 p.

4. Hrybko, O. V. (2018), «Osnovni pidkhody do vyznachennya ponyattya «yakist osvity», Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnya, No. 2(54), pp. 1-7.

5. Husyeva, O.Yu., Voskoboyeva, O.V., Khlevytska, T.B. (2020), Sotsialna vidpovidalnist biznesu, navchalnyi posibnyk, Derzhavnyy universytet telekomunikatsiy, Kyiv, 222 p.

6. Hutkevych, S.O., Korinko, M.D., Safonov, Yu. M. (2015), Vnutrishniy ekonomichnyy mekhanizm pidpryyemstv, pidruchnyk, Disa plyus, Kyiv, 556 p.

7. Davydova, O. Yu., Pysarevskyy, I. M., Ladyzhenska, R. S. (2012), Upravlinnya yakistyu produktsiyi ta posluh u hotelno-restorannomu hospodarstvi, navchalnyi posibnyk, KHNAMH, Kharkiv, 468 p.

8. Danylyan, O. H., Dzoban, O. P. (2020), Filosofiya, pidruchnyk, Pravo, Kharkiv, 432 p.

9. Dolzhanskyy, I. Z. (2008), Konkurentospromozhnist pidpryyemstva, navchalnyi posibnyk, Tsentr navchalnoyi literatury, Kyiv, 384 p.

10. DSTU ISO 9000:2015 (2016), Systemy upravlinnya yakistyu. Osnovni polozhennya ta slovnyk terminiv (ISO 9000:2015, IDT), available at: https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf

11. Ivanilov, O. S. (2009), Ekonomika pidpryyemstva, navchalnyy posibnyk, Tsentr uchbovoyi literatury, Kyiv, 728 p.

12. Mochernyy, S. V. (1995), Ekonomichnyy slovnyk-dovidnyk, Femina, Kyiv, 356 p.

13. Oliynyk, O. O. (2016), Sotsialna vidpovidalnist, navchalnyi posibnyk, NUVHP, Rivne, 222 p.

14. Verhovna Rada Ukrainy (1991), Pro zakhyst prav spozhyvachiv, Zakon Ukrainy vid 12.05.1991 No. 1023-XII, available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text

15. Verhovna Rada Ukrainy (2017), Pro osvitu, Zakon Ukrainy vid 05.09.2017 No. 2145-VIII, available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text

16. Romanyuk, I. (2014), «Yakist zhyttya yak sotsialno-ekonomichna katehoriya ta obyekt statystychnoho doslidzhennya», Ekonomika, No. 4 (157), pp. 91-97.

17. Sitnikova, N. P. (2012), «Pidkhody do vyznachennya yakosti zhyttya dlya vykorystannya u protsesi stratehichnoho planuvannya sotsialno-ekonomichnoho rozvytku», Ahrosvit, No. 17, pp. 49-53.

18. Strokovych, H. V. (2013), Metodolohichni ta metodychni osnovy stratehichnoho upravlinnya yakistyu funktsionuvannya pidpryyemstva, monohrafiya, NUA, Kharkiv, 395 p.

19. Shapoval, M. I. (2007), Menedzhment yakosti, navchalnyi posibnyk, Tsentr uchbovoyi literatury, Kyiv, 471 p.

20. Shemayeva, L.H., Bezhin, K.S. (2009), Upravlinnya yakistyu biznes-protsesiv na pidpryyemstvi, monohrafiya, KHNEU, Kharkiv, 240 p.

21. Shemshuchenko, Yu. S. (2004), Yurydychna entsyklopediya, Ukrayinska entsyklopediya im. M. P. Bazhana, Kyiv, Vol. 6, 768 p.

22. Shepetyak, O. (2020), Filosofiya, Misioner, Lviv, 784 p.

23. Shynkaruk, V. I. (2002), Filosofskyy entsyklopedychnyy slovnyk, Abrys, Kyiv, 742 p.