

УДК 005.912:658.562



**В'ячеслав Кудлай,**  
аспірант Національної академії  
керівних кадрів культури і мистецтв

## Стан наукового розроблення проблем документаційного забезпечення системи управління якістю на підприємстві

Наведено огляд груп наукових, навчальних, практичних, довідкових видань та публікацій у періодичних виданнях, в яких розглядаються окремі аспекти документування системи управління якістю підприємства. Системний аналіз запропонованих груп публікацій створює теоретичне підґрунтя для дослідження проблем документаційного забезпечення системи управління якістю на підприємстві.

**Ключові слова:** галузеве документознавство, стандартизація, документування системи якості, документаційне забезпечення, управління документацією.

**Постановка проблеми.** Процеси інформатизації в нашій державі призвели до корінних змін в усіх сферах життєдіяльності українського суспільства, в тому числі й у формах документально-інформаційних комунікацій на підприємствах. Зазначимо, що підприємства відіграють важливу роль у піднесенні рівня добробуту суспільства за соціальними, освітніми, комунікативними, професійними та іншими показниками.

Дослідження документаційного забезпечення системи управління якістю є достатньо новим напрямом в українській науці. Проте на практиці проблема реалізації документування системи управління якістю існує на вітчизняних підприємствах уже десятиріччями. Недостатня теоретична вивченість означеної проблеми пояснює актуальність публікації.

Характеризуючи стан дослідженості проблеми доцільно виділити групи наукових праць.

Першу групу становлять наукові праці, присвячені проблемам з'ясування сутності та структури управлінського документознавства (І. Антоненко [2], В. Бездрабко [3], О. Загорецької [7], С. Кулешова [9], М. Ларіна [10], Ю. Палехи [14], М. Слободяника [17] та інших). У наукових студіюваннях дослідників підтверджується важливість вивчення форм і методів документально-інформаційного забезпечення управління.

Дослідження, присвячені розвитку концепцій управління якістю, можна віднести до другої групи. Всесвітньо відомі вчені Х. Емерсон [26], В. Шухарт [27], Е. Демінг [5], А. Фейгенбаум [21], Дж. Джуран [25], К. Ісікава [24], Г. Тагуті [28], Ш. Шинго [19] заклали теоретичний фундамент для вивчення проблем якості. У сучасних українській та російській науках існує досить велика кількість публікацій, в яких розглянуто теорію якості, етапи розвитку її концепцій. Серед авторів таких досліджень відзначимо С. Ільєнкову [20], В. Огвоздіна [12], С. Фомічова [22] та О. Чернегу [23].

Третя група досліджень присвячена вивченню проблем документаційного забезпечення діяльності на підприємствах. Цей аспект висвітлюється у наукових публікаціях Ю. Амірова [1], Н. Гончарової [4], О. Оксютенко [13], В. Яковенка [15] та інших.

Проблема реалізації управління документацією в системі якості порушена у наукових працях В. Звоннікова [8],

М. Малікової [11], В. Потьомкіна [6], М. Самсонової [16] та А. Сокової [18], завдяки яким можемо виділити четверту групу літератури з проблематики дослідження.

Метою цієї статті є аналіз публікацій, що уможливають з'ясування стану дослідженості проблем документаційного забезпечення системи управління якістю на підприємстві.

Охарактеризуємо першу групу наукових праць з управлінського документознавства. У публікаціях вітчизняної вченої І. Антоненко уперше в українському документознавстві розкрито понятійний апарат, законодавчу і нормативну базу, особливості та проблеми зарубіжної теорії управління документацією на різних етапах його розвитку впродовж другої половини ХХ та в перші п'ять років ХХІ ст. Особливо цікавим для нас є репрезентований авторкою досвід Австралії в розробленні Національного стандарту з управління документацією (початок 90-х років ХХ ст.), коли положення цього документа зумовлювались введенням стандарту системи управління якістю ISO 9000. Цілковито слушним є зауваження І. Антоненко, що в ISO 9000 сформульована необхідність наявності "якісних" документів, які б показували функціонування системи якості. Розроблений австралійськими документознавцями стандарт поєднав сертифікацію за вимогами ISO 9000 та високоякісне управління документацією. Проаналізований стандарт ISO 15489:2001 послугував основою для розроблення ДСТУ 4423:2005 [2].

У монографії В. Бездрабко "Документознавство в Україні: інституціоналізація та сучасний розвиток" (2009) доведено важливість реформування діловодства як чинника еволюції документознавства, найістотнішою рисою розвитку якого стало створення вітчизняної нормативної, наукової, навчальної бази документаційного забезпечення управління, що значною мірою вплинуло на нагромадження теоретичних знань про природу документа, закономірності уніфікації його складових, перегляд термінології та принципів класифікації управлінської документації, на переосмислення логічних зв'язків між діловодством і архівною справою та становлення управлінського документознавства [3].

Відзначимо вагомий внесок у дослідження нормативного та науково-методичного забезпечення організації діловодства в Україні О. Загорецької. На підставі всебічного

аналізу нормативно-методичної бази нею охарактеризовано зміст, особливості, дієвість і проблеми нормативного та науково-методичного забезпечення організації діловодства в Україні на різних етапах його розвитку за останні півстоліття. У роботі висвітлено сучасний стан і проблеми організації вітчизняного діловодства в Україні [7].

У 2003 році вийшов у світ навчальний посібник "Управлінське документознавство" С. Кулешова, в якому автор розглядає зазначену галузь знань як наукову дисципліну, подає класифікацію управлінських документів, аналізує проблему уніфікації та стандартизації управлінської документації, а також характеризує зарубіжний досвід управління документацією [9]. Ідеї, викладені у посібнику, близькі до концепції традиційного документознавства К. Мітєєва, в якому центральним об'єктом вивчення є управлінський документ. Науковець пропонує трактувати документознавство як навчальну дисципліну, орієнтовану на управління як особливий вид соціальної діяльності.

У науково-дослідній праці М. Ларіна "Керування документацією в організаціях: проблеми історії та методології" [10] наголошується на наявності в Російській Федерації передумов для відходу від традиційного погляду на діловодство та створення сучасних високоефективних систем керування повним комплексом інформаційно-документаційних ресурсів на всіх стадіях життєвого циклу документів при досягненні стратегічних та оперативних цілей керування у будь-яких організаціях. Таку систему автор називає керуванням документацією, вона ґрунтується на принципах економічності, ефективності та на широкому використанні інформаційних технологій, що забезпечують якісний менеджмент документації як ресурсу керування [10, с. 31].

Ю. Палеха в навчальному посібнику "Організація загального діловодства" (2009) комплексно висвітлює питання документаційного забезпечення управління з урахуванням нових тенденцій удосконалення діловодства, яке подано як результат розвитку і самополіпшення цілісної комунікативної системи, як виявлення потреби об'єкта управління у вищому рівні впорядкування, як культура операційної управлінської технології. Зібраний матеріал включає як безпосередньо оформлення документів, так і висвітлення діловодного технологічного процесу. Автор навіть розгорнув характеристики основних нормативних положень щодо створення документів, велику увагу приділив систематизації документації, особливостям документування [14].

Відомий вчений М. Слободяник виділяє у структурі сучасного документознавства теорію та історію діловодства як найдавнішу із спеціальних історичних дисциплін [17, с. 131]. Її предмет Михайло Семенович ототожнює з теоретичними засадами, історією і практикою створення, обігу, збереження і використання неопублікованої документації службового призначення. Науковець пропонує виділити дві групи теоретичних проблем науки: 1) науково-методичне забезпечення діловодства на державному рівні; 2) науково-методичне забезпечення діловодства на рівні конкретної організації. На рівні конкретних організацій, що є близьким до теми нашого дослідження, вивчаються проблеми аналізу мікропотоків службової документації, класифікації масивів, організації, теорії і методики документування, організації документообігу, контролю виконання документів, їхньої підготовки до зберігання та використання, забезпечення збереження документів, формування диференційованого доступу до електронних баз службової документації. Фундатор означеної концепції науки передбачив можливість подальшого удосконалення структури документознавства відповідно до збагачення документознавчого знання та потреб практики [17, с. 133]. Отже, вчений розробив теорію документознавства як науки, що має метануковий характер,

вивчає всі види документів та документоутворень у практичній діяльності суспільства. За таких умов трактування змісту науки нормативно-технічна або інша виробнича документація, у тому числі документація системи менеджменту якості як безперечно важливий для практичної діяльності суспільства вид документації, входить до структури об'єкта спеціального документознавства.

Огляд праць з теорії документознавства дає змогу визначити загальний напрям дослідження проблеми документування системи якості.

Перейдемо до аналізу другої групи публікацій, в яких знаходимо наукові ідеї засновників та відомих представників теорії управління якістю.

Наукова праця "Дванадцять принципів продуктивності" [26] дослідника Харрінгтона Емерсона асоціюється з першою фазою менеджменту якості — фазою відбраковування. У своїй книзі науковець вивів умови успішного функціонування, універсальність яких полягала в можливості їхнього застосування для будь-яких організацій і процесів. Ці принципи звучать так: 1) точно поставлені ідеали та цілі; 2) здоровий глузд; 3) компетентна консультація; 4) дисципліна; 5) справедливе ставлення до персоналу; 6) достовірність, терміновість, належність документування фактів; 7) диспетчеризація; 8) норми та розклади; 9) нормалізація умов; 10) нормування операцій; 11) письмові стандартні інструкції; 12) винагорода за продуктивність [26, с. 3]. Дослідник підкреслює вирішальне значення на всіх фазах виробничого процесу одного з дванадцяти принципів продуктивності — достовірності, терміновості, належності документування фактів [26, с. 53].

Вальтер Шухарт у книзі "Статистичний метод з точки зору контролю якості" (1939) запропонував методику статистичного контролю якості [27]. За допомогою контрольних карт теорія управління якістю ввійшла у другу фазу свого розвитку — фазу контролю якості.

Едвардз Демінг, відомий учений, є автором численних робіт у галузі керування якістю, у тому числі й знаменитої книги "Вихід із кризи" [5], яка вийшла у світ 1986 року. Він сформулював "Чотирнадцять принципів якості", які стали своєрідним стандартом усієї філософії якості на довгі роки, однак не обмежився статистичними методами, а запропонував застосовувати у вирішенні проблем системний підхід, який пізніше став відомий як "цикл Демінга", або PDCA (Plan, Do, Check, Action) — "план, виконання, перевірка, дія".

Відомий американський фахівець Арманд Фейгенбаум запропонував теорію комплексного керування якістю (TQM), представлену в 1945 році в книзі "Контроль якості продукції: принципи, практика, адміністрування" [21]. Арманд Фейгенбаум розробив систему "витрати на якість", в якій враховано такі категорії витрат на: а) запобігання дефектам; б) оцінку якості продукту; в) внутрішні дефекти; г) зовнішні дефекти.

Американський фахівець у галузі якості Джозеф М. Джуран, аналізуючи причини виникнення браку, довів, що 80% проблем у ній пов'язані з неефективною організацією виробництва. Він був першим, хто застосував принцип Парето для визначення пріоритетних управлінських дій — виокремлення кількох найважливіших проблем зі значної кількості існуючих і зосередження ресурсів компанії на їхньому вирішенні (так звана фаза контролю якості) [25]. Цей вчений першим обґрунтував перехід від контролю якості до керування якістю. У 1951 році у США вийшла перша редакція його книги "Посібник з керування якістю" (Quality Control Handbook), у якій він визначив керування якістю як реалізацію принципу "тріади якості", тобто постійної взаємодії трьох процесів: 1) планування якості; 2) контролю якості; 3) поліпшення якості.

Видатний японський фахівець у галузі якості Каору Ісікава здобув широку популярність завдяки розробленню діаграми причинно-наслідкових зв'язків комплексного керування якістю. Він першим об'єднав у систему "сім простих інструментів контролю якості": графіки; діаграма причинно-наслідкових зв'язків; діаграма Парето; діаграма розсіювання; гістограми; контрольні аркуші; контрольні карти [24].

Четверту фазу комплексного управління якістю розробили відомі японські вчені Геніті Тагуті (її засновник) [28, с. 75] та Шігео Шинго, останній розробив систему "single-minute exchange of die" (SMED), яка дає змогу суттєво скоротити простоті й підвищити гнучкість виробничого процесу [19, с. 16].

Відзначимо важливість досліджень С. Ільєнкової [20], яка звертає увагу на середину минулого століття, коли Арманд Фейгенбаум розробив концепцію комплексного (тотального) управління якістю. На цьому етапі, як зазначає авторка, з'являється документування системи якості, яким встановлюється відповідальність та повноваження, а також взаємодія в галузі якості всього керівництва підприємства, а не тільки спеціалістів відповідних служб.

В історії розвитку документованих систем якості С. Ільєнкова виділяє п'ять етапів: якість продукції як відповідність стандартам; якість продукції як відповідність стандартам та стабільність процесів; якість продукції, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам; якість як задоволення вимог та потреб споживачів і службовців; якість як задоволення вимог та потреб суспільства, господарів (акціонерів), споживачів і службовців.

Серед робіт російських дослідників варто відзначити дослідження під редакцією В. Огвоздіна, в якому подається механізм документального забезпечення сертифікації системи якості [12, с. 56].

У дослідженні С. Фомічова [22] висвітлюються основні методи управління якістю, роль і завдання керівництва підприємства у створенні конкурентоспроможної продукції, питання планування, контролю та поліпшення якості, в тому числі за вимогами міжнародних стандартів забезпечення та управління якістю ISO серії 9000.

У науковій праці української дослідниці О. Чернеги на основі вивчення значної кількості історичних матеріалів аналізується процес еволюції та проблеми менеджменту якості в Україні [23]. Науковець висловлює тезу, що в Українській РСР у 1972—1973 роках народжується концепція комплексних систем якості. На ряді підприємств було розроблено комплексну систему управління якістю продукції (КС УЯП), яка базувалася на елементах систем та досвіді інших підприємств з управління якістю [23, с. 21]. На державному рівні планувались п'ятирічки якості. Кращим виробам присвоювалися "Знак якості". Але впровадження КС УЯП було недостатньо для забезпечення якості. Потрібна була відповідна матеріальна база, а також мотивація персоналу для виробництва доброї продукції. КС УЯП впроваджувалась формально і під тиском Держстандарту. Проте відзначимо її позитивну роль у документальному оформленні систем якості, об'єднанні розрізаних елементів управління нею на підприємствах в єдину систему, що згодом полегшило роботу з реорганізації існуючих систем відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000 [23, с. 24].

Охарактеризуємо третю групу публікацій, в яких розглядається документальне забезпечення діяльності на підприємствах. Серед радянських дослідників варто відзначити публікацію 1973 року Ю. Амірова, присвячену з'ясуванню особливостей Єдиних систем конструкторської та технологічної документації у зв'язку із розробленням автоматизованої системи управління [1]. У роботі розкривається сутність найважливіших систем документального забезпечення Єдиної системи технологічної підготовки виробництва,

до яких належали державні системи технічної документації, у тому числі Єдина система конструкторської документації (ЕСКД) та Єдина система технологічної документації (ЄСТД) [1, с. 182].

На думку Ю. Амірова, базові вимоги до конструкторської та технологічної документації, які вони мають задовольняти у зв'язку із використанням обчислювальної техніки для опрацювання документованої інформації, можуть бути сформульовані таким чином: а) забезпечення єдності розуміння документації; б) встановлення мінімально необхідних видів документів, достатніх за обсягом та змістом для підготовки та ведення виробництва; в) виключення зайвого дублювання документів, а також інформації в різних документах; г) запровадження простих форм документів, умовних зображень та позначок для багаторазово повторюваних у них елементів; д) пристосованість документів до автоматизації процесів їхнього розроблення та пошуку, а також опрацювання інформації, що в них міститься [1, с. 183].

Окремі аспекти документального забезпечення управління підприємством розкриває у своїй монографії Н. Гончарова [4]. Зокрема, вона наводить перелік необхідних документів для формування комплексної системи управління ризиками на підприємстві.

У низці наукових праць розкривається механізм організації роботи з управлінськими документами у підприємницькій діяльності. Прикладом є робота О. Оксютенко [13], в якій узагальнено і систематизовано нормативний матеріал щодо організації праці у виробничій сфері, розглянуто особливості ведення ділових паперів. Наведено їхню класифікацію, викладено вимоги щодо оформлення та відповідні зразки організаційних, розпорядчих, довідкових, господарсько-договірних, зовнішньоекономічних та кадрових документів.

У роботі "Проектування документального забезпечення управління" під редакцією Т. Шаталової, С. Чикалова, В. Яковенка розглянуто основні елементи документального забезпечення управління, етапи, зміст та результати стадій його створення, методи обстеження та планування, оцінка ефективності проектування рішень щодо документального забезпечення [15]. Зазначимо, що автори обґрунтували доцільність виокремлення поняття системи документального забезпечення управління з позицій теорії документознавства [15, с. 6].

Далі охарактеризуємо четверту групу робіт з теорії та практики реалізації управління документацією в системі якості. На думку російського фахівця В. Звоннікова [8], документована система управління якістю — "модель, яка описує систему управління організацією на основі критеріїв якості, сформульованих у цих стандартах" [8, с. 43]. Дослідник називає "службу якості" організаційним центром ДЗ системи управління якістю, який тим не менше не має і не може розробляти всі документи системи. Цьому підрозділу, вважає автор, потрібно займатись організацією і координацією робіт та консультувати розробників, для чого передусім необхідно систематизувати та класифікувати всі наявні на підприємстві документи системи якості, а також ті, які планується створити, та розподілити їх у структурі документації системи управління якістю.

Погоджуючись з коректністю вимог міжнародних стандартів серії ISO 9000, В. Звонніков виділяє чотири рівні в структурі документації СУЯ: 1) перший складається з документів концептуального характеру на рівні організації та тих, що описують СУЯ; 2) другий — документування процедур управління на рівні організації; 3) третій — документування процедур управління на рівнях підрозділу та виконавця; 4) базовий об'єднує документи про підтвердження та покращення якості [8, с. 44].

У публікації "Управління документацією системи менеджменту якості" російська дослідниця М. Малікова зазначає, що у зв'язку із введенням стандартів ISO серії 9000 на

багатьох підприємствах виникла необхідність перегляду документації існуючої системи якості [11]. Авторка пропонує варіант трактування одного з найважливіших елементів ISO 9001 "Управління документацією", а також розглядає типи документів у СУЯ, суть управління документацією та приклад оформлення процедури з управління документацією системи управління якістю.

Заслужують на увагу й методичні рекомендації, складені В. Потьомкіним, в яких аналізується документація системи якості за вимогами першої редакції стандартів ISO серії 9001 1987 року [6]. У публікації розглянуто склад, структуру, зміст документації системи якості, а в додатку наведено переклад з англійської мови настанов із забезпечення якості фірми "Нокія телеком'юнікейшенз".

Концептуальні засади управління документацією системи менеджменту якості викладені в навчальному посібнику М. Самсонової [16], де наголошується на необхідності проведення уніфікації форм документів кожного рівня, що уможливить забезпечення однаковості структури інформації в них.

Відома дослідниця у галузі документознавства А. Сокова обґрунтовує взаємозв'язок між системою управління якістю та діловодством, робить висновки про принциповий збіг вимог до управління документацією в системі управління якістю та російськими розробками в галузі документального забезпечення управління ("Система управління якістю та система документації") [18, с. 56].

**Висновки.** Огляд наукових праць з аналізованої проблеми дає можливість поділити їх на окремі групи: 1) теоретичні дослідження з управлінського документознавства; 2) дослідження з управління якістю; 3) студії з документального забезпечення управління підприємством; 4) публікації з документального забезпечення систем управління якістю. Серед перелічених груп публікацій найдослідженішими є перші дві групи. Однак у документознавстві питання комплексного аналізу документального забезпечення системи управління якістю на підприємстві досі не порушувалося.

Перспективним завданням залишається подальше дослідження теоретичних розробок у галузі документування систем якості.

#### Список використаної літератури

- Амиров Ю. Д. Особенности Единых систем конструкторской и технологической документации в связи с разработкой АСУ / Ю. Д. Амиров // Документальные системы в управлении / под ред. Г. Г. Воробьева, М. Г. Гаазе-Рапопорта. — М., 1973. — С. 184—206.
- Антоненко І. Проект концепції впровадження в Україні норм міжнародного стандарту ISO 15489—2001 "Інформація та документація. Управління документацією" / І. Антоненко // Студії з архівної справи та документознавства. — 2004. — Т. 11. — С. 172—177.
- Бездрабко В. В. Документознавство в Україні: інституціоналізація та сучасний розвиток : монографія / В. В. Бездрабко. — К. : Четверта хвиля, 2009. — С. 452—488.
- Гончарова Н. П. Управління підприємствами: сучасні тенденції розвитку / [Н. П. Гончарова та ін.]. — К. : КНЕУ, 2006. — 288 с.
- Деминг Э. Выход из кризиса: новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Э. Деминг ; пер. с англ. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. — 420 с.
- Потемкин В. И. Документация системы качества: состав, структура, содержание : метод. рек. / В. И. Потемкин. — Пермь : [б. и.], 1992. — 43 с.
- Загорецька О. М. Нормативне та науково-методичне забезпечення організації діловодства в Україні у другій половині ХХ — на початку ХХІ століття : автореф. дис. ... канд. іст. наук / Загорецька Олена Михайлівна ; Держ. ком. архівів України ; Укр. НДІ архів. справи та документознав. — К., 2005. — 16 с.
- Звонников В. И. Документированная система менеджмента качества. Документированная процедура управления. Управление документацией системы менеджмента качества. Общие положения : справ. для разраб. / В. И. Звонников. — М. : Гос. ун-т упр., 2006. — 57 с.
- Кулешов С. Г. Управлінське документознавство : навч. посіб. для ВНЗ культури і мистецтв / С. Г. Кулешов ; Держ. акад. керівних кадрів культури і мистецтв. — К. : ДАКККіМ, 2003. — 58 с.
- Ларин М. В. Управление документацией в организациях: проблемы истории и методологии : автореф. дис. ... д-ра ист. наук / Ларин Михаил Васильевич ; Всерос. науч.-исслед. ин-т документоведения и арх. дела. — М., 2000. — 59 с.
- Маликова М. В. Управление документацией системы менеджмента качества / М. В. Маликова // Технологии качества жизни. — 2002. — Т. 2, № 1. — С. 45—64.
- Огвоздин В. Ю. Управление качеством. Основы теории и практики : учеб. пособие / В. Ю. Огвоздин. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Дело и сервис, 2009. — 297 с.
- Оксютенко О. І. Організація роботи з документами у підприємницькій діяльності : навч. посіб. для студ. ВНЗ / О. І. Оксютенко. — К. : Норіта-плюс, 2007. — 184 с.
- Палеха Ю. І. Організація загального діловодства : навч. посіб. для студ. ВНЗ / Ю. І. Палеха, Н. О. Леміш. — К. : Ліра-К, 2009. — 458 с.
- Шаталова Т. С. Проектирование документационного обеспечения управления : учеб. пособие / Т. С. Шаталова, С. Ф. Чикалова, В. Я. Яковенко. — К. : УМК ВО, 1988. — 100 с.
- Самсонова М. В. Управление документацией системы менеджмента качества : учеб. пособие для студентов ВУЗов / М. В. Самсонова. — Ульяновск : УГТУ, 2008. — 122 с.
- Слободяник М. С. Библиотека. Документ. Коммуникации : выбр. пр. / М. С. Слободяник ; уклад. О. Кириленко ; за наук. ред. В. Г. Чернеца. — К. : Ліра-К, 2010. — 308 с.
- Сокова А. Н. Система управления качеством и система документации / А. Н. Сокова // Служба кадров. — 2003. — № 8. — С. 55—58.
- Соколова О. Ф. Имена в управлении качеством : метод. указания к практ. занятиям по дисц. "Управление качеством" / О. Ф. Соколова. — Ульяновск : УлГТУ, 2008. — 32 с.
- Управление качеством : учеб. для студентов вузов / С. Д. Ильенкова [и др.]. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ, 2007. — 351 с.
- Фейгенбаум А. В. Контроль качества продукции / А. В. Фейгенбаум ; предисл. А. В. Гличева. — М. : Экономика, 1986. — 470 с.
- Основы управления качеством : учеб. пособие / С. К. Фомичев [и др.] ; Межрегион. акад. упр. персоналом. — К. : МАУП, 2000. — 194 с.
- Чернега О. Б. Эволюция и проблемы менеджмента качества в Украине / О. Б. Чернега ; НАН Украины, Ин-т экономики пром-сти. — Донецк : ДонНУ, 1999. — 95 с.
- Ishikawa K. What is total quality control? : the Japanese way / Kaoru Ishikawa. — London : Prentice-Hall, 1985. — 215 p.
- Juran J. M. Architect of quality: the autobiography of Dr. Joseph M. Juran / J. M. Juran. — New York ; London : McGraw-Hill, 2004. — 379 p.
- Emerson H. The twelve principles of efficiency / H. Emerson. — 6-th edition. — New York : Engineering Magazine Co., 1924. — 423 p.
- Shewhart Walter A. Statistical method from the viewpoint of quality control / W. A. Shewhart. — New York : Dover, 1986. — 192 p.
- Taguchi G. Introduction to quality engineering : designing quality into products and processes / G. Taguchi. — Tokyo : APA, 1986. — 191 p.

*Приведен обзор групп научных, учебных, практических, справочных изданий и публикаций в периодических изданиях, в которых рассматриваются отдельные аспекты документирования системы управления качеством предприятия. Системный анализ предложенных групп публикаций создает теоретический фундамент для исследования проблем документационного обеспечения систем управления качеством на предприятии.*

*The article provides the overview of publications devoted to specific aspects of recordkeeping for enterprise quality management system. System analysis of the proposed groups of publications provides a theoretical foundation for the study of recordkeeping for enterprise quality management system problems.*

Надійшла в редакцію 21 грудня 2011 року