КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ
ІННОВАЦІЙНОЇ ТА ІНВЕСТИЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему: «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА АГРОСЕКТОРУ»

здобувача освіти за ОС «бакалавр»
денної форми навчання

галузь знань 07 «УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ»
спеціальність 073 «МЕНЕДЖМЕНТ»
освітньо-професійна програма «МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНІЗАЦІЙ»

КАПУСТІНА ВЛАДИСЛАВА ВЯЧЕСЛАВОВИЧА

Науковий керівник:

к.ф.-м. н., доцент Балан Валерій Григорович

Рекомендовано до захисту
на засіданні кафедри менеджменту
інноваційної та інвестиційної діяльності
протокол №__ від ___червня 2023 р.

Завідувач кафедри
_____ д.е.н., професор Ситницький М. В.

Київ – 2023

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Економічний факультет

Кафедра менеджменту інноваційної та інвестиційної діяльності

"Затверджую"

Завідувач кафедри менеджменту інноваційної та

інвестиційної діяльності, д.е.н. **Ситницький М.В.**

«25» листопада 2022 р.

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу бакалавра

здобувача освіти за ОС «бакалавр» денної форми навчання

галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

спеціальність 073 «Менеджмент»

освітньо-професійна програма «Менеджмент організацій»

КАПУСТІНА ВЛАДИСЛАВА ВЯЧЕСЛАВОВИЧА

1. Тема роботи: Управління якістю продукції підприємства агросектору

затверджена на засіданні кафедри менеджменту інноваційної та інвестиційної діяльності, **протокол №5 від 25.11. 2022 р.**

2. Строк завершення роботи: 05.06.2023

3. Підсумковий передзахист роботи: 30.05.2023

4. Предмет дослідження: теоретико-методичне забезпечення управління якістю продукції на підприємстві.

5. Об'єкт дослідження: процеси управління якістю продукції у ФОП КАПУСТІН В.Ю.

6. Мета і завдання дослідження:

Мета – узагальнення теоретичних положень і розробка практичних

рекомендацій щодо вдосконалення процесів управління якістю продукції підприємства.

Завдання:

6.1. Охарактеризувати якість як чинник підвищення конкурентоспроможності підприємства.

6.2. Проаналізувати системи управління якістю на підприємстві.

6.3. Описати управління виробництвом та систему управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович.

6.4. Провести діагностику системи управління якістю підприємства ФОП Капустін В.Ю.

6.5. Виокремити та обґрунтувати напрямки удосконалення управління якістю продукції на підприємстві.

6.6. Розробити етапи впровадження системи управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович.

Науковий керівник

к.ф.-м..н., доцент Балан Валерій Григорович

Здобувач освіти Капустін Владислав Вячеславович

Календарний план виконання завдання

№	Зміст виконаної роботи	Строки виконання	Відмітка керівника про виконання
1.	Вибір теми бакалаврської роботи	жовтень 2022	
2.	Затвердження теми бакалаврської роботи	листопад 2022	
3.	Розробка плану виконання роботи і узгодження його з науковим керівником	листопад -грудень 2022	
4.	Пошук інформаційних та наукових джерел для написання першого розділу, робота над першим розділом	грудень 2022 -лютий 2023	
5.	Оформлення першого розділу та подання його на розгляд науковому керівникові	лютий - березень 2023	
6.	Пошук інформаційних матеріалів і робота над другим розділом	березень -квітень 2023	
7.	Оформлення другого розділу та подання його на розгляд науковому керівникові	квітень 2023	
8.	Підготовка третього (конструктивного) розділу	травень 2023	
9.	Попередній передзахист роботи	11.05.2023	
10.	Доопрацювання та остаточне оформлення роботи з урахуванням пропозицій попереднього захисту і зауважень наукового керівника	травень 2023	
11.	Підсумковий передзахист роботи Остаточне затвердження змісту та структури роботи.	30.05.2023	
12.	Усунення зауважень, що були зроблені на підсумковому передзахисті роботи	травень-червень 2023	
13.	Завершення написання роботи	05.06.2023	
14.	Перевірка роботи на плагіат	червень 2023	
15.	Зовнішнє рецензування бакалаврської роботи	червень 2023	
16.	Рекомендація бакалаврської роботи до захисту на засіданні кафедри менеджменту інноваційної та інвестиційної діяльності	червень 2023	

Науковий керівник

к.ф.-м..н., доцент Балан Валерій Григорович

Здобувач освіти Капустін Владислав Вячеславович

ЗМІСТ

ВСТУП..... 3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ..... 6

1.1. Якість продукції як чинник конкурентоспроможності підприємства.... 6

1.2. Системи управління якістю продукції на підприємстві: сутність та складові 11

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ ФОП КАПУСТІН В.Ю..... 17

2.1. Організація виробництва і управління якістю продукції у ФОП КАПУСТІН В.Ю 17

2.2. Діагностика системи управління якістю продукції на підприємстві ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович..... 26

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ У ФОП КАПУСТІН В.Ю..... 38

3.1. Упровадження інтегрованої системи управління якістю у ФОП КАПУСТІН В.Ю. 38

3.2. Організаційне забезпечення впровадження інтегрованої системи управління якістю у ФОП КАПУСТІН В.Ю..... 40

ВИСНОВКИ 48

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 52

ДОДАТКИ..... 61

ВСТУП

Управління якістю на підприємстві відіграє важливу роль у забезпеченні успіху і конкурентоспроможності. В сучасних умовах, коли ринок стає все більш конкурентним, ефективне управління якістю є одним із основних факторів, що визначають успіх підприємства. Воно допомагає забезпечити високу якість продукції або послуг, що є ключовим для задоволення потреб клієнтів і підтримки їх довіри. Управління якістю сприяє зниженню виробничих витрат і втрат, покращенню процесів виробництва та оптимізації використання ресурсів. Це дає змогу ефективніше управляти витратами, збільшувати прибуток і знижувати ризики. Крім того, воно сприяє підвищенню ефективності праці, зниженню кількості браку та відмов, що впливає на покращення продуктивності та збільшення прибутковості. Актуальність управління якістю на підприємстві постійно зростає, оскільки споживачі стають все більш вимогливими і віддають перевагу продукції або послугам, які відповідають їхнім високим стандартам якості. Крім того, постійні зміни в законодавстві, стандартах та вимогах ринку ставлять перед підприємствами вимогу адаптуватися і вдосконалювати свою систему управління якістю. Управління якістю сприяє підвищенню довіри споживачів, що веде до збільшення кількості клієнтів і покращення їхньої лояльності. Це дозволяє підприємству зайняти більшу частку ринку і зберігати конкурентну перевагу. Крім того, впровадження системи управління якістю сприяє створенню позитивного іміджу підприємства та підвищенню його привабливості для інвесторів та партнерів. В сучасних ринкових умовах якість роботи суб’єктів господарювання є ключовим чинником, що визначає кінцеві результати їх діяльності, яка впливає на ефективність національної економіки в цілому. У зв’язку зі зростанням ринкової конкуренції, підвищенням рівня відкритості ринкової економіки та її інтеграцією в світовий економічний простір, контроль якості набуває все більшої актуальності. Сьогодні саме якість продукції є головним фактором у виробництві, оскільки вона

спрямована на задоволення споживчих потреб і вимог, що передбачає постійне підвищення та покращення споживчих властивостей товарів. Тому система управління якістю вимагає комплексного підходу, який визначить ключові показники якості та головні напрямки їх удосконалення. Впровадження системи управління якістю передбачає організовану та впорядковану діяльність компанії з метою зростання обраних показників.

Питання про роль якості продукції в забезпеченні конкурентоспроможності, в тому числі підприємств агросектору, є предметом наукових інтересів наступних вітчизняних та зарубіжних науковців: Бас Ю.В., Биба В.В., Вашків О.П., Іванченкова Л.В., Лисенко О.М., Santos G. та інших.

Метою даної роботи є розробка напрямків підвищення якості продукції на підприємстві агросектору ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович.

Досягнення поставленої мети передбачає виконання наступних *завдань*:

– охарактеризувати якість як чинник підвищення конкурентоспроможності підприємства;

– проаналізувати системи управління якістю на підприємстві;

– описати управління виробництвом та систему управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович;

– виокремити та обґрунтувати напрямки удосконалення управління якістю продукції на підприємстві;

– розробити етапи впровадження системи управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович.

Об'єктом дослідження є процеси управління якістю продукції підприємства агросектору (ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович).

Предметом дослідження є організаційно-методичне забезпечення процесів і прикладні аспекти управління якістю продукції на підприємствах агросектору.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, ілюстрована рисунками, містить таблиці, список використаних джерел налічує 82 позиції.

Теоретична значущість даної роботи полягає в тому, що отримані результати дослідження можуть бути використані як основа для подальших досліджень в галузі управління якістю. Вони можуть слугувати основою для розвитку нових теоретичних концепцій і моделей управління якістю, а також для вдосконалення і практичної реалізації існуючих систем управління якістю на підприємствах.

Практична значущість даної роботи полягає в можливості використання отриманих здобутків для управління та удосконалення якості продукції на підприємствах агросектору.

Інформаційну базу дослідження склали праці вітчизняних та зарубіжних науковців, стандарти якості, нормативні документи, а також матеріали за підприємством ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1. Якість продукції як чинник конкурентоспроможності підприємства

Важливим елементом забезпечення високих результатів здійснення виробничо-господарської діяльності є оцінка конкурентоспроможності продукції. Її дослідження повинно відбуватися постійно та систематично на кожному етапі життєвого циклу продукції, оскільки це надає можливість прийняття своєчасних рішень щодо оптимізації товарного асортименту, необхідність освоєння нових ринків, а також модернізації наявних виробів [6, с. 162]. Доцільно зауважити, що конкурентоспроможність товару є не тільки прямим відображенням його якості, а і ступеню відповідності його споживчих якостей аналогічним якостям конкурента. Тобто, показники якості можна узагальнити як кількісну оцінку певного переліку споживчих властивостей продукції [28].

Згідно з міжнародним стандартом ISO 9000:2015 «Системи менеджменту якості» якість продукції, як і послуг, визначається через їх спроможність задовольнити споживчі запити а також їх очікуваним і неочікуваним впливом на відповідні зацікавлені сторони [20]. Якість – це міра відповідності продукту або послуги заданим стандартам, вимогам або очікуванням користувачів.

Рис. 1.1. Фактори, що впливають на якість [2]

Вона визначається різними факторами (рис. 1.1). Висока якість означає, що продукт або послуга відповідають або перевищують очікування користувачів і відповідають встановленим стандартам та вимогам. Вона є важливим чинником успіху для бізнесу, оскільки впливає на репутацію, задоволення клієнтів, повторні покупки та лояльність [14].

Якість може бути визначена не тільки з точки зору очікуваних функцій та показників, а також з боку сприйняття споживача щодо їх цінності для нього, а також отриманої ним вигоди. Українські експерти у галузі управління якістю визначають якість продукції як міру її вартості, цінності та придатності для використання згідно з призначенням. Вони також розглядають якість як сукупність характеристик продукції або послуг, що визначають їх здатність задовольняти встановлені та передбачувані потреби споживачів. Таке визначення якості відображає унікальність українського підходу до розуміння цього поняття в контексті менеджменту якості [19].

Важливим аспектом якості є відповідність обов’язковим вимогам, які встановлює суспільство. Ці вимоги включають унеможливлення надходження небезпечної, фальсифікованої та контрафактної продукції на внутрішній ринок, захист прав та інтересів споживачів, обов'язкове маркування товарів для їх ідентифікації і т. д. Дотримання цих вимог забезпечується шляхом обов'язкової сертифікації продукції, державного нагляду та громадського контролю.

Поняття «якість» є динамічним, оскільки постійно змінюються вимоги та уподобання споживачів щодо якості та задоволення їхніх потреб. Якість, що задовольняла споживача раніше, може бути неприйнятною сьогодні. Це обумовлено тим, що вимоги до якості формуються під впливом суб’єктивних і об’єктивних факторів на різних етапах розвитку суспільства. Перші включають рівень розвитку науки, техніки та знань, які втілюються в продукції, а другі - вплив споживачів на виробників і їхню платоспроможність. Отже, якість є динамічною характеристикою, яка відображає ступінь

задоволення вимог конкретного споживача в умовах конкретної ситуації на ринку.

З вищесказаного можна зробити висновок, що якість є однією з ключових переваг, що визначають конкурентні позиції підприємства на ринку. В такому випадку доцільно приділити достатню увагу поняттю якості та його складовим (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Складові, що визначають поняття якості продукції*

Складова	Характеристика
Сутнісна	Відображає здатність товару задовольняти споживчим запитам
Незамінність	Вказує на відсутність іншого товару, здатного розв'язати поставлене завдання
Простота експлуатації	Якість товару зростає також з підвищенням простоти у його використанні
Естетична	Дизайн повинен відповідати сучасним вимогам предметного середовища, ергономічним та не містити зайвих елементів
Ефективність	Використання товару повинно відбуватися згідно з його прямим призначенням та за умови мінімальних зусиль з боку споживача
Адресність	Товар повинен розроблятися з урахуванням споживчих потреб та запитів, та демонструвати розуміння їх виробником.

** Складено на основі [19]*

Таким чином, з урахуванням вищезазначених тверджень, а також характеристик поняття якості, можна зробити висновок, що у випадку, коли якість продукції збігається або перевищує споживчі запити, то це свідчитиме про високий рівень конкурентних можливостей підприємства.

Саме тому підвищення якості продукції забезпечує підприємству наступні переваги:

– підвищення рівня споживчої довіри та лояльності;

– поширення інформації про товар серед споживачів, тобто «маркетинг з уст в уста», який сприяє зростанню пізнаваності товару та здійснює позитивний вплив на імідж підприємства;

– підвищення рентабельності інвестицій та діяльності в цілому, оскільки зменшення кількості недоліків призводить також до зниження виробничих втрат та оптимізує витрати виробництва [21].

Отже, розв'язання проблеми підвищення якості та покращення споживчих властивостей продукції є одним з провідних чинників забезпечення конкурентних переваг підприємства. Більш того, постійне покращення якісних характеристик продукції дозволяє підприємствам не лише завоювати, а і підтримувати позитивний імідж у сприйнятті споживачів, розширювати цільову аудиторії та ускладнювати її сегментацію, опановувати нові ринки, в тому числі міжнародні, що в результаті забезпечує підвищення прибутковості від діяльності та стійкість фінансового стану.

Це все досягається, насамперед, за допомогою створення та реалізації ефективної системи управління якістю. Така система, за умови раціонального функціонування, забезпечує отримання максимального ефекту за умови мінімізації вкладених ресурсів та дозволяє акумулювати ресурси підприємства на його подальший розвиток.

На поточному етапі функціонування ринкових відносин створення раціональної системи управління якістю, що орієнтована на максимізацію задоволеності споживчих потреб, є однією з найважливіших передумов для розвитку підприємств, що мають своєю метою вихід на світові ринки, збільшення ринкової частки, також створення тривалих та продуктивних стосунків з міжнародними партнерами. Воно передбачає, в тому числі, і сертифікацію продукції згідно з вимогами міжнародних стандартів [19].

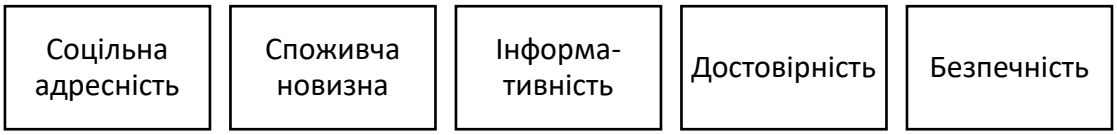


Рис. 1.2. Характеристики конкурентної позиції товару на ринку [1]

Окрім вищезазначених параметрів, що визначають конкурентні позиції товару на ринку, доцільно виділити також наступні характеристики (рис. 1.2):

– соціальна адресність, яка полягає у відповідності характеристик продукції специфічним потребам споживачів чи окремих соціальних груп;

– споживча новизна, тобто надання товару або продукту таких характеристик або рис, що раніше не зустрічалися в ньому або відсутні у товарів від підприємств-конкурентів;

– інформативність, яка передбачає здатність товару проявляти свою цінність за допомогою надання інформації про його конкурентні переваги;

– достовірність як відображення захисту продукції;

– безпечність для життєдіяльності, здоров'я та довкілля, а також експлуатації продукту [6; 7].

Питання якості та конкурентних переваг продукції в умовах сучасності має універсальний характер, адже масове виробництво продукції високої якості є однією з важливих передумов розвитку суспільства.

Стандартизація і сертифікація є важливими інструментами для визначення якості продукції. Стандартизація - це процес встановлення норм, вимог та специфікацій для продуктів, процесів або послуг. Вона має на меті створення єдиних вимог і вимірювань, які забезпечують співвідношення між продуктами, послугами та процесами. Стандарти визначають мінімальні вимоги до якості, безпеки, ефективності та інших характеристик продукції. Вони можуть бути національними, міжнародними або галузевими [29]. Сертифікація - це процес офіційного підтвердження відповідності продукції, процесу або системи встановленим стандартам і вимогам. Сертифікат є документом, який свідчить про якість та відповідність продукції вимогам. Це дозволяє споживачам мати довіру до продукції та підтверджує її якість і безпеку. Сертифікацію можуть проводити незалежні організації або державні установи з метою забезпечення високої якості продукції і відповідності вимогам.

Стандартизація і сертифікація сприяють визначенню якості продукції, оскільки вони надають систему об'єктивних критеріїв і вимог, за якими можна оцінювати продукцію. Ці інструменти допомагають забезпечити однорідність

і співмірність продукції, захист споживачів від небезпечної та контрафактної продукції, а також сприяють постійному вдосконаленню і відповідності вимогам ринку.

Сертифікація допомагає встановити офіційне підтвердження відповідності продукції встановленим стандартам і вимогам. Це забезпечує довіру споживачів до продукції, підтверджує її якість і безпеку. Процес сертифікації проводиться незалежними організаціями або державними установами з метою гарантування високої якості продукції і відповідності вимогам.

Обидва інструменти, стандартизація і сертифікація, сприяють визначенню якості продукції і забезпечують однорідність, співмірність та відповідність вимогам продукції. Вони грають важливу роль у захисті інтересів споживачів, забезпечуючи безпеку та якість продукції на ринку.

Крім того, стандартизація і сертифікація сприяють покращенню процесів виробництва та постійному вдосконаленню продукції з урахуванням змінних потреб споживачів. Застосування стандартів і сертифікації важливі для різних галузей промисловості, торгівлі і послуг.

Вони допомагають підтримувати високий рівень якості, забезпечують конкурентоспроможність продукції на ринку і сприяють створенню довіри між виробниками і споживачами.

1.2. Системи управління якістю продукції на підприємстві: сутність та складові

Підходи до управління якістю на підприємстві являють собою головні напрямки та цілі, що переслідує підприємство, які спрямовані на покращення якості продукції або послуг, які офіційно сформульовані вищим керівництвом. Ключовим елементом політики якості є система управління якістю, яка в рамках кожного підприємства має свою структуру.

Ця система містить в собі такі елементи: документи, організація, ресурси, процеси. Головним елементом є організація, і її сутність зводиться до того, що в межах підприємства існує група співробітників, які володіють професійними знаннями та навичками в сфері управління якістю, тобто, існує диференційований підхід до повноважень та обов'язків [7, с. 60-64].

Наступним елементом є документація, яка в сфері контролю якості, як правило, носить організаційно-розпорядчий характер. До них можна віднести, наприклад, посадові інструкції, положення про структурні підрозділи, тощо [7, с. 60-64].

Система управління якістю на підприємстві являє собою сукупність елементів, що взаємодіють та взаємопов'язані між собою, які забезпечують можливість встановлення політики та цілей організації, а також реалізовувати заходи з їх досягнення. Ця система контролює та спрямовує діяльність компанії в питаннях якості. Головні складові, що входять до системи управління якістю в організації, наведені на рис. 1.3.

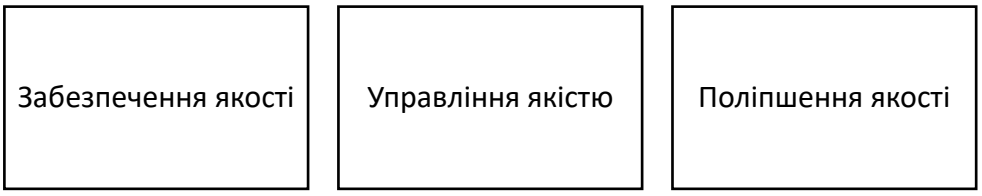


Рис. 1.3. Складові системи управління якістю [3]

Основними цілями, що переслідує підприємство при впровадженні системи управління якістю, є:

– отримання сертифікату якості;

– розширення можливостей підприємства, в тому числі вихід на нові ринки, встановлення міжнародних відносин з іншими компаніями;

– підвищення конкурентних можливостей підприємства в умовах ринкової економіки;

– забезпечення вищої лояльності потенційних споживачів, партнерів, клієнтів;

– орієнтація виробничих процесів на підвищення якості та рівня безпеки.

Основними перевагами, які забезпечує впровадження систем управління якістю на підприємствах, є:

– оптимізація виробничих процесів, підвищення продуктивності;

– мінімізація витрат;

– підвищення конкурентоспроможності;

– підвищення рівня задоволеності споживачів;

– відповідність діяльності компанії всім існуючим законам та нормативно-правовим актам;

– підвищення рівня економічної стабільності підприємства;

– покращення виробничого клімату, створення оптимальних умов для працівників підприємства;

– підвищення лояльності споживачів;

– підвищення інвестиційної привабливості;

– підвищення рівня екологічної безпеки;

– можливість використання отриманих сертифікатів з метою просування на ринку.

Система управління якістю продукції – це комплексний підхід до організації та керування якістю в процесі виробництва. Вона включає в себе стандарти, процедури та практики, спрямовані на досягнення, підтримку і постійне покращення якості продукції.

Основною метою системи управління якістю є задоволення потреб та очікувань споживачів шляхом забезпечення високої якості продукції, відповідності стандартам і вимогам, зменшення виробничих дефектів та оптимізації процесів.

Існують різні системи управління якістю, найпоширеніші з яких охарактеризовано в табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Системи управління якістю на підприємствах*

Назва системи	Характеристика системи
ISO 9001	Це міжнародний стандарт системи управління якістю, що надає рамки для розробки та впровадження процесів управління якістю в організації. Він ставить акцент на задоволення потреб клієнтів, постійне покращення та процесні підходи.
Six Sigma	Це стратегія управління якістю, спрямована на зниження варіації в процесах виробництва та покращення ефективності. Вона базується на використанні статистичних методів і інструментів для аналізу та вдосконалення процесів.
Lean Manufacturing	Це система управління якістю, яка спрямована на виявлення та елімінацію марнощів у виробничих процесах. Вона підкреслює постійне покращення, ефективне використання ресурсів та залучення працівників до процесу вдосконалення.
Total Quality Management (TQM)	Це підхід до управління якістю, який включає всі аспекти організації - від лідерства до залучення працівників. Він покликаний покращити процеси, продукцію та задоволення споживачів шляхом постійного вдосконалення.

** Складено на основі [13, 15, 19, 27]*

Кожна з цих систем управління якістю має свої особливості, але загальна мета полягає у забезпеченні високої якості продукції та задоволенні потреб споживачів. Вибір конкретної системи залежить від типу організації, галузі діяльності та її потреб.

Одним з важливих елементів системи управління якістю є процеси. Вони являють собою взаємозв’язок та взаємодію елементів діяльності підприємства. Доцільно зауважити, що від процесів необхідно відрізняти процедури, під якими розуміють спосіб встановлення та здійснення діяльності або процесу. Правильна організація системи управління якістю передбачає наявність ресурсів, під якими слід розуміти всі засоби, що забезпечують діяльність даної системи [30].

Світовий досвід управління підприємствами дозволив не тільки сформувати загальні ознаки наявних систем управління якістю, а і принципи

та методи, що можуть бути застосовані в кожній з них, і всі ці принципи мали своє відображення в міжнародних стандартах серії ISO 9001. Цільовою установкою систем якості, що містять в своїй основі ці стандарти-забезпечення якості продукції, яка вимагається замовником, і надання йому беззаперечних доказів того, що підприємство здатне цього досягти. Система менеджменту якості ISO 9001:2015 являє собою стандарт міжнародного рівня, що встановлює комплекс вимог в галузі управління якістю, і є визнаним в усіх розвинених країнах світу, а також може бути застосований до будь-якого підприємства, незалежно від розміру та роду діяльності [22]. Цю систему влаштовано так, щоб її можна було об'єднувати з будь-якими іншими існуючими стандартами.

Головні принципи та вимоги відносно реалізації системи управління якістю наведені на рис. 1.4.

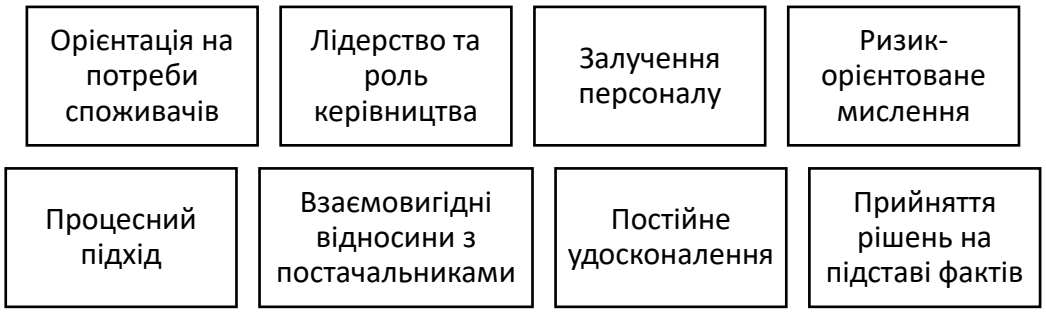


Рис. 1.4. Принципи та вимоги до реалізації системи управління якістю [4]

Важливою особливістю стандарту ISO 9001 є вимога документувати процеси та процедури, а також ефективне управління супровідними записами та документацією. Політика в області якості є найважливішим документом, який визначає пріоритетні напрямки та цінності компанії, яких вона, в свою чергу, має дотримуватися відносно споживачів, персоналу, постачальників, тощо [22].

Досягнення поставлених цілей та визначених пріоритетів передбачає виконання певного переліку дій в рамках політикою управління якістю. В загальному вигляді її можна представити у вигляді шести основних процедур, що підлягають документуванню (рис. 1.5).

Рис. 1.5. Основні процедури, що підлягають документації [5]

Також однією з важливих вимог стандарту ISO 9001 є проведення внутрішніх аудитів. Цей процес є необхідним для перевірки працездатності системи управління якістю. Процедура проведення аудитів є також стандартизованою за допомогою ISO 19011, який передбачає способи проведення аудитів в різних підсистемах менеджменту організації, в тому числі, і управлінні якістю [22].

Створення системи управління якістю дозволяє отримати підприємствам новий вектор розвитку, орієнтуватися на досягнення власних цілей за умови урахування інтересів всіх зацікавлених сторін, раціонально та ощадно використовувати ресурси, мінімізувати протиріччя між різними напрямками діяльності компанії, знизити рівень витрат на розробку та підтримку функціонування системи менеджменту організації, залучення більшої кількості співробітників підприємства до процесів підвищення якості, створення інтегрованої системи управління документацією.

Фактично, наявність інтегрованих систем управління якістю на підприємстві свідчить про високу гнучкість управління, здатність адаптуватися до мінливих вимог стандартів систем управління, але при цьому, і про наявність механізмів оптимізації використання загальних елементів побудови систем, виокремлених у цих стандартах.

РОЗДІЛ 2
ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ ФОП КАПУСТІН В.Ю.

2.1. Організація виробництва і управління якістю продукції у ФОП КАПУСТІН В.Ю

Приватне підприємство, що діє під назвою ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович, створено на підставі чинного законодавства України і діє на основі приватної власності засновника. Підприємство було зареєстровано 4 березня 2015 року за адресою: 54034, Україна, Миколаївська область, місто Миколаїв, проспект Миру, будинок 2-А. Для зручності наведемо основну інформацію про підприємство у вигляді табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Основна інформація про ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович*

Зміст відомостей	Інформація
Офіційна назва	ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович
Дата реєстрації	04.03.2015
Місце знаходження	Проспект Миру 2-А, м. Миколаїв, 54034
Код ЄДРПОУ	38804907
Органи управління	Рожко Віталій Олександрович
Основні види діяльності за КВЕД	46.21 Оптова торгівля зерном, необробленим тютюном, насінням і кормами для тварин
Організаційно-правова форма	Фізична особа-підприємець
Статутний капітал	41000 грн
Середньооблікова чисельність персоналу	300
Форма власності	Недержавна власність

** Складено на основі [10]*

Окрім основних, підприємство також має і допоміжні види діяльності, а саме:

– 01.11. Вирощування зернових культур (крім рису), бобових культур і насіння олійних культур;

– 01.13. Вирощування овочів і баштанних культур, коренеплодів і бульбоплодів;

– 01.19. Вирощування інших однорічних і дворічних культур;

– 10.61.Виробництво продуктів борошномельно-круп’яної промисловості;

– 46.11. Діяльність посередників у торгівлі сільськогосподарською сировиною, живими тваринами, текстильною сировиною та напівфабрикатами;

– 46.17. Діяльність посередників у торгівлі продуктами харчування, напоями та тютюновими виробами;

– 46.18. Діяльність посередників, що спеціалізуються в торгівлі іншими товарами;

– 46.19. Діяльність посередників у торгівлі товарами широкого асортименту;

– 46.31. Оптова торгівля фруктами й овочами;

– 46.33. Оптова торгівля молочними продуктами, яйцями, харчовими оліями та жирами;

– 46.71. Оптова торгівля твердим, рідким, газоподібним паливом і подібними продуктами;

– 46.75. Оптова торгівля хімічними продуктами;

– 46.90. Неспеціалізована оптова торгівля;

– 49.41. Вантажний автомобільний транспорт;

– 52.29. Інша допоміжна діяльність у сфері транспорту;

– 63.99. Надання інших інформаційних послуг;

– 69.10. Діяльність у сфері права;

– 70.22. Консультування з питань комерційної діяльності;

– 73.20. Дослідження кон’юнктури ринку та громадської думки;

– 74.90. Інша професійна, наукова та технічна діяльність;

– 01.61. Допоміжна діяльність у рослинництві.

Як можна бачити, основний вид діяльності підприємства полягає у оптовій торгівлі зерном і насінням, оптовій торгівлі плодами олійних культур, оптовій торгівлі необробленим тютюном, оптовій торгівлі кормами для тварин і сільськогосподарською сировиною, не віднесеними до інших угруповань. Слід, зауважити, що до цього класу не відносять оптову торгівлю текстильними волокнами.

Управління ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович здійснює його засновник, який представляє його перед органами державної влади, підприємствами, установами, організаціями та окремими громадянами чи їх об’єднаннями. Засновник укладає від імені підприємства угоди та вчиняє інші юридично значимі дії відповідно до чинного законодавства. Але, якщо виникає потреба, то він може у письмовій формі доручити виконання своїх обов’язків директору або іншій найманій особі, яка працює за контрактом.

Окрім головного керівника, у фермерському господарстві є ряд посадових осіб, які забезпечують реалізацію управління на тактичному та операційному рівні. Організаційна структура підприємства наведена на рис. 2.1.

Директор підприємства визначає, формулює, планує, здійснює і координує всі види діяльності підприємства, а також, визначає напрями розвитку підприємства у формуванні цінової, кредитно-банківської, податкової та страхової політики, соціальної та зовнішньоекономічної діяльності.

Заступник директора контролює роботу всіх структурних підрозділів та організовує поточну організаційно-виконавчу роботу. Забезпечує виконання підприємством всіх зобов'язань перед постачальниками, замовниками і кредиторами, а також господарських і трудових договорів.

До обов’язків секретаря входить прийом відвідувачів (покупців, постачальників, тощо), ведення діловодства (реєстрація вхідної і вихідної документації, тощо), прийом телефонних дзвінків, що поступають керівникові, а також організація нарад і робочих зустрічей. У свою чергу,

відділ охорони праці контролює використання праці неповнолітніх, жінок та інвалідів відповідно до законодавства. Бере участь у розробленні перспективних та поточних планів роботи щодо створення безпечних і нешкідливих умов праці у Фонді, поліпшення умов і охорони праці, зміцнення здоров'я працівників.

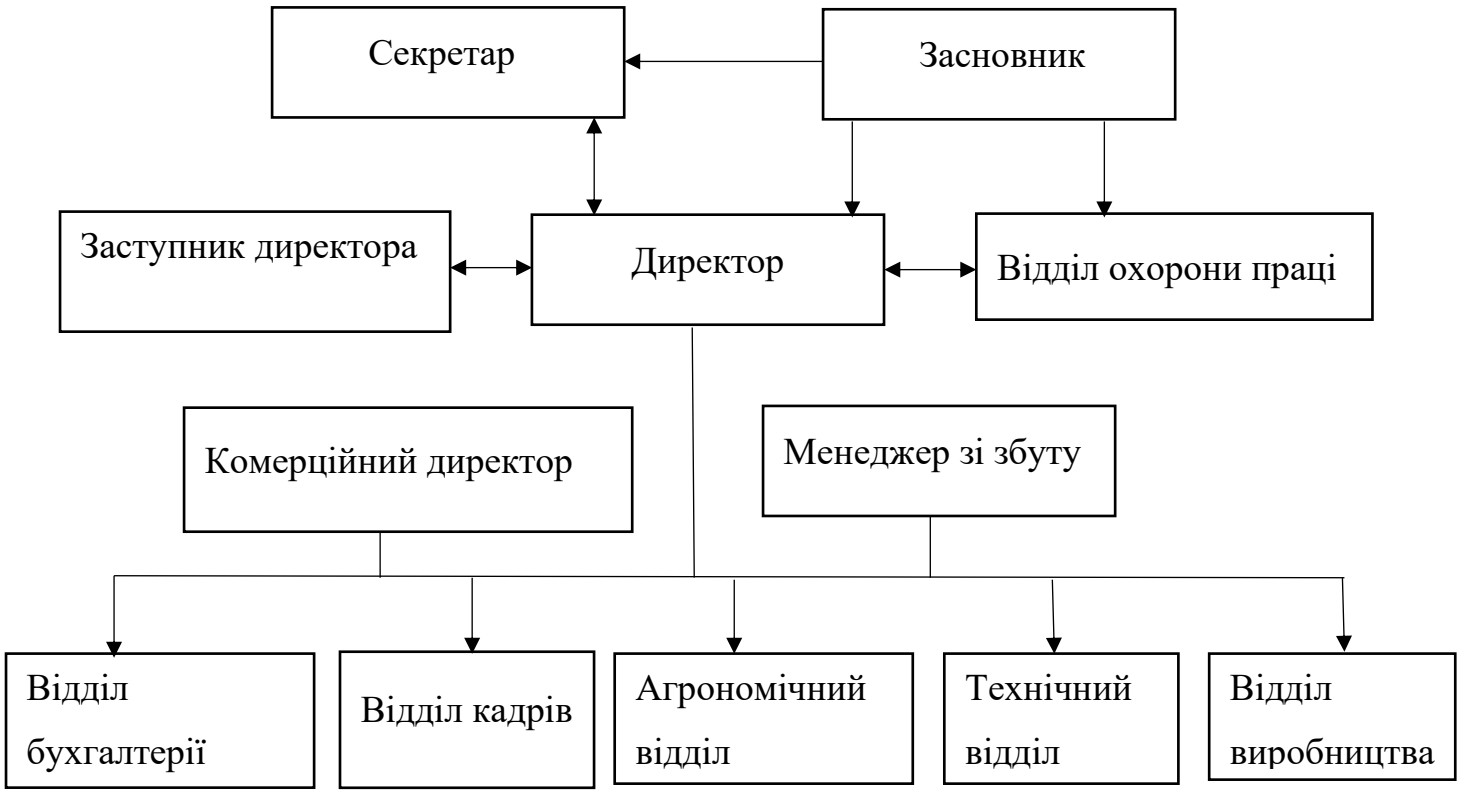


Рис. 2.1. Організаційна структура підприємства ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович*

** Складено на основі внутрішньої інформації підприємства*

Комерційний директор є організатором планово-економічної роботи. Його основним завданням є аналіз та пошук шляхів вдосконалення виробничо-господарських процесів, що відбуваються в межах господарства.

Менеджер зі збуту виконує роботу з укладання договорів на постачання продукції і узгодження умов постачання. Складає заявки, зведені відомості замовлень і асортиментні плани постачання. Аналізує дані з обліку готової продукції на складах підприємства і проводить розподіл по покупцях

відповідно до укладених договорів. Відділ бухгалтерії забезпечує повний облік і контроль коштів, товарно-матеріальних цінностей і основних засобів, а також своєчасне відображення в бухгалтерському обліку операцій, пов’язаних з їх рухом.

Працівники відділу кадрів оформлюють прийом, переведення і звільнення працівників відповідно до законодавства про працю, положень, інструкцій і наказів керівника підприємства. а також іншу встановлену документацію з кадрів. Також, вони формують і ведуть особові справи працівників, вносить зміни, пов'язані з трудовою діяльністю.

Особливу роль в забезпеченні якості продукції підприємства забезпечує агрономічний відділ, який відповідає за забезпечення виконання агротехнічних операцій, їх своєчасності та технологічної доцільності, зокрема: підготовки та обробітку землі, використання добрив та засобів захисту рослин, насіннєвого матеріалу, збирання урожаю тощо.

Своєю чергою технічний відділ організовує і контролює діяльність відповідної служби, зокрема: забезпечує якісне технічне обслуговування галузей та операцій господарства, відповідає за технічний стан машино-тракторного парку, забезпечує запчастинами, нафтопродуктами та іншими матеріалами.

Відділ виробництва забезпечує щоденний оперативний облік процесу виробництва, виконання добових завдань випуску готової продукції за кількістю та номенклатурою виробів, контроль за станом і комплектністю незавершеного виробництва, додержанням установлених норм заділів на складах та робочих місцях, за раціональністю використання.

Таким чином, ключову роль у забезпеченні якості продукції на досліджуваному підприємстві відіграють агрономічний та технічний відділ.

Організація управління виробництвом є важливим аспектом діяльності досліджуваного підприємства. Цей крок має на меті досягнення максимальної ефективності виробництва, забезпечення високої якості продукції та оптимального використання ресурсів.

Основні складові організації управління виробництвом у ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович полягають у наступному:

1. Планування виробництва. Планування виробництва включає в себе визначення потреб в ресурсах, обсягів виробництва, графіків виробництва та розкладів роботи;

2. Контроль за виробництвом. Контроль за виробництвом має на меті забезпечення виконання встановлених стандартів якості та виробничих показників, а також регулювання процесів виробництва в разі необхідності;

3. Управління запасами. Управління запасами має на меті забезпечення необхідного рівня запасів матеріалів та обладнання для безперебійного виробництва;

4. Управління персоналом. Управління персоналом має на меті забезпечення необхідної кількості та кваліфікації працівників для ефективного виробництва. На досліджуваному підприємстві застосовуються методи підвищення кваліфікації та мотивації персоналу;

5. Управління технікою та обладнанням. Цей крок має на меті забезпечення ефективної роботи та мінімізації витрат на ремонт і заміну;

6. Управління якістю. Управління якістю має на меті забезпечення високої якості продукції та відповідність вимогам стандартів.

Система управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович відіграє важливу роль у забезпеченні високої якості продукції, що є ключовим фактором у конкурентному середовищі.

Застосування системи управління якістю допомагає забезпечити стандартизацію процесів виробництва, визначення найкращих практик і впровадження їх для забезпечення максимальної якості продукції.

Основні елементи системи управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович наведено в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Основні складові системи управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович*

Складова системи управління якістю	Характеристика складової
Політика управління якістю	Опис філософії підприємства щодо якості продукції та послуг, визначення місії, цілей та завдань системи управління якістю.
Планування	Визначення процедур та стандартів, підготовка робочих інструкцій, визначення відповідальних осіб, розробка графіків та планів контролю якості.
Реалізація та контроль	Проведення виробництва та контролю якості продукції, проведення моніторингу параметрів виробництва, виконання планових та випадкових аналізів, оцінка якості та внесення коректив в процеси виробництва.
Внутрішній аудит	Проведення оцінки відповідності системи управління якістю вимогам стандартів, виявлення недоліків та можливостей для удосконалення системи управління якістю.
Постійне удосконалення	Застосування методів постійного удосконалення процесів виробництва та контролю якості продукції на основі результатів аналізу та внутрішнього аудиту.

** Складено на основі внутрішньої інформації підприємства*

Підходи до управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович являють собою головні напрямки та цілі, що переслідує підприємство, які спрямовані на покращення якості продукції або послуг, які офіційно сформульовані вищим керівництвом. Ключовим елементом політики якості є система управління якістю, яка в рамках досліджуваного підприємства має свою структуру. Ця система містить в собі такі елементи: документи, організація, ресурси, процеси. Головним елементом є організація, і її сутність зводиться до того, що в межах підприємства існує група співробітників, які володіють професійними знаннями та навичками в сфері управління якістю, тобто, існує диференційований підхід до повноважень та обов’язків. Управління якістю, як і стратегічне управління, здійснюється на чолі з заступником директора. Саме він контролює всю супровідну документацію,

відповідність маркувань державним стандартам, а також здійснює вибірковий контроль окремих партій продукції з залученням агрономічного відділу та відділу виробництва.

Наступним елементом є документація, яка в сфері контролю якості, як правило, носить організаційно-розпорядчий характер. До них можна віднести, наприклад, посадові інструкції, положення про структурні підрозділи, тощо. Система управління якістю на підприємстві являє собою сукупність елементів, що взаємодіють та взаємопов'язані між собою, які забезпечують можливість встановлення політики та цілей організації, а також реалізовувати заходи з їх досягнення. Ця система контролює та спрямовує діяльність компанії в питаннях якості. Головними складовими, що входять до системи управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович, є:

– забезпечення якості;
– управління якістю;
– поліпшення якості.

Основними цілями, що переслідує підприємство при впровадженні системи управління якістю, є:

– отримання сертифікату якості;
– розширення можливостей підприємства, в тому числі вихід на нові ринки, встановлення міжнародних відносин з іншими компаніями;
– підвищення конкурентних можливостей підприємства в умовах ринкової економіки;
– забезпечення вищої лояльності потенційних споживачів, партнерів, клієнтів;
– орієнтація виробничих процесів на підвищення якості та рівня безпеки.

Основними перевагами, які забезпечило впровадження системи управління якістю для ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович, є:

– оптимізація виробничих процесів, підвищення продуктивності;

– мінімізація витрат;

– підвищення конкурентоспроможності;

– підвищення рівня задоволеності споживачів;

– відповідність діяльності компанії всім існуючим законам та нормативно-правовим актам;

– підвищення рівня економічної стабільності підприємства;

– покращення виробничого клімату, створення оптимальних умов для працівників підприємства;

– підвищення лояльності споживачів;

– підвищення інвестиційної привабливості;

– підвищення рівня екологічної безпеки;

– можливість використання отриманих сертифікатів з метою просування на ринку.

Головними принципами та вимогами відносно реалізації системи управління якістю є наступні пункти:

– орієнтація на потреби споживачів;

– лідерство та роль керівництва;

– залучення персоналу;

– ризик-орієнтоване мислення;

– процесний підхід;

– взаємовигідні відносини з постачальниками;

– постійне удосконалення;

– прийняття рішень на підставі фактів.

Система управління якістю ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович складається з трьох взаємопов’язаних аспектів: перший – це технічна сторона виробництва (технології землеробства, обробітку ґрунту, тощо), другий включає функції, що забезпечують виготовлення готової продукції, і третій – це вимоги до безпеки здійснення діяльності та вимоги до охорони праці та навколишнього середовища. Технічне забезпечення полягає у перевірці

дотримання вимог, що висуваються до матеріально-технічного забезпечення на всіх стадіях виготовлення продукції, і всіх виробничих умов, що забезпечують його.

Другий аспект забезпечує якість сировини та матеріалів, дотримання технологічній карті під час виготовлення продукції, правильні умови пакування, зберігання та транспортування готової продукції.

Виготовлення готової продукції супроводжується визначеними директором правилами якості. Підприємство реалізовує вироблену продукцію тільки при наявності маркування з відміткою про відповідність вимогам ДСТУ, нанесеної спеціальним штампом. При цьому на продукцію, зазначену спеціальним штампом, повинен бути оформлений сертифікат відповідності.

Заступник директора ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович, що виконує функцію відділу якості, керується чинним законодавством, наказами, вказівками з питань якості продукції і його контролю, що видаються вищими організаціями, положеннями, нормативно-технічних документів, що діють в системі підприємства та відповідно складеним Положенням.

2.2 Діагностика системи управління якістю продукції на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович

Управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович може бути розділене на наступні стадії: планування, контроль, технічне забезпечення та готова продукція. Кожна з цих стадій включає різні процеси та дії, спрямовані на досягнення та підтримку високої якості продукції (рис. 2.2).

Технічне забезпечення є однією з підсистем, що містить в собі керування обладнанням, перевірку справності та амортизацію. В свою чергу, складова, що стосується готової продукції, включає керування обладнанням, складання документації та перевірку якості.

На етапі планування якості визначаються стандарти, які необхідно використовувати для забезпечення відповідності якості продукції очікуванням учасників проекту. Планування якості включає ідентифікацію цих стандартів та пошук шляхів їх реалізації. Основні завдання планування якості включають:

- визначення показників оцінки якості;
- встановлення технічних специфікацій;
- опис процедур управління якістю;
- складання списку об’єктів контролю;
- вибір методів і засобів оцінки якості;
- опис зв’язків з іншими процесами;
- розробка плану управління якістю.

Рис. 2.2. Система управління якістю ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович*

** Складено на основі внутрішньої інформації підприємства*

Таким чином, на етапі планування встановлюються основні критерії та процедури, які дозволять забезпечити високу якість продукції та виконання очікувань учасників проекту. Після цього встановлюються конкретні дії та обов'язки виконавців, які необхідно дотримуватися для досягнення поставлених цілей і виконання стандартів. Результат планування якості представляється у вигляді планів забезпечення якості та процесів управління, які гарантують виконання цих планів. Це досягається шляхом координації з основними процесами планування, такими як планування вмісту, розкладу та вартості, а також з допоміжними процесами планування, наприклад, планування ризиків і збитків. В процесі планування якості враховуються такі вхідні дані, як правила, стандарти та вимоги зовнішнього середовища підприємства, політика в області якості, установлена на підприємстві, процедури управління та виробництва, а також наявні бази даних і накопичені знання. Крім того, процес планування якості інтегрується з плануванням виробництва для забезпечення взаємодії з іншими процесами планування.

На етапі контролю створюються необхідні і достатні організаційні, технічні, фінансові та інші умови для забезпечення виконання вимог до якості продукції і оцінки можливостей їх задоволення. Контроль якості полягає у визначенні відповідності виробленого товару стандартам якості та виявленні причин порушення такої відповідності. На цій стадії проводяться різні види вимірювань, тестувань та оцінок, щоб переконатися, що продукція відповідає встановленим стандартам якості. Для цього можуть бути застосовані різноманітні методи та засоби, включаючи інспекції, аналізи, випробування та перевірки згідно з визначеними процедурами. Контроль якості також включає виявлення причин порушення стандартів якості. Це може включати аналіз браку, виявлення несвідомих або неправильних дій, оцінку ефективності процесів та виявлення потенційних проблем.

Технічне забезпечення є важливою складовою системи управління якістю, яка забезпечує ефективну роботу обладнання і забезпечення високої якості продукції. Керування обладнанням є процесом, спрямованим на

планування, організацію та контроль за ефективним використанням обладнання у виробничому процесі. Саме тому для досягнення високої якості продукції на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович проводять регулярну перевірку справності обладнання. Це включає проведення технічних оглядів, випробувань та планових обслуговувань. Окрім цього, перевірка справності обладнання дає змогу виявляти можливі дефекти або несправності, що можуть вплинути на якість продукції. Амортизація обладнання є процесом врахування його фізичного зносу та економічної знеціненості в розрахунках вартості продукції. Організація керування обладнанням передбачає розробку планів обслуговування та ремонту, контроль за виконанням графіка обслуговування та своєчасне усунення несправностей. Забезпечення достатнього рівня технічної підтримки включає належне навчання персоналу з експлуатації та обслуговування обладнання. Контроль за обладнанням включає ведення журналів технічного стану, використання систем моніторингу та діагностики, а також встановлення запобіжних систем для уникнення аварій. Ефективне керування обладнанням сприяє підвищенню якості продукції, зменшенню відхилень та витрат, покращенню виробничих процесів і задоволенню потреб споживачів.

У ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович встановлені вимоги до системи управління якістю. Насамперед це визначення політики та цілей, що пов’язані з якістю. Окрім цього, планування якості включає розробку стратегій і методів, спрямованих на досягнення визначених цілей у галузі якості. Для забезпечення якості проводяться коригуючі та запобіжні дії з метою усунення проблем і запобігання виникненню нових. Для процесів виробництва встановлено такі вимоги: проведення маркетингових досліджень і моніторингу потреб, розробка нових видів товарів (послуг), закупівля матеріалів і комплектуючих, виробництво продукції (надання послуг) та контроль якості, продаж і доставка продукції споживачам. При цьому, маркетингові дослідження та моніторинг потреб допомагають зрозуміти ринкові умови та вимоги споживачів. Розробка нових видів товарів або послуг, про що свідчить товарна матриця

підприємства, сприяє розширенню асортименту та задоволенню змінних потреб клієнтів. Закупівля матеріалів та комплектуючих вимагає вибору надійних постачальників та контролю якості закуплених компонентів. Процес виробництва продукції або надання послуг потребує забезпечення високої якості та дотримання встановлених стандартів. Контроль якості здійснюється для перевірки відповідності виробленої продукції встановленим стандартам перед її продажем і доставкою клієнтам.

Із урахуванням асортименту підприємства ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович охарактеризуємо основні групи чинників, що визначають якість продукції (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Групи чинників, що впливають якість продукції ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович*

Чинник	Зміст та характер впливу
Генетичний	Вибір сортів культур впливає на якість продукту. Використання сортів, які відповідають вимогам щодо вмісту поживних речовин, смакових якостей і стійкості до хвороб, допомагає забезпечити високу якість кінцевого продукту. Це включає використання екологічно чистих методів обробки ґрунту, належний полив та внесення необхідних добрив для забезпечення правильного росту і розвитку рослин.
Технологічний	Дотримання встановлених технологічних процесів вирощування, збирання та обробки сільськогосподарської продукції є одним з визначних чинників забезпечення якості. Це потребує від підприємства використання сучасного обладнання та контролю якості на різних етапах виробництва.
Ринковий	Насиченість ринку товарами призводить до високої конкуренції серед виробників та підвищення споживчих вимог.
Організаційний	Розподіл праці та спеціалізація в системі управління якістю продукції на підприємстві визначаються шляхом розподілу завдань і обов’язків між співробітниками з урахуванням їхніх навичок і компетенцій. Це дозволяє забезпечити ефективну виконавчу діяльність та сприяє спеціалізації та підвищенню якості продукції.

	Продовження табл. 2.3
Економічний	Економічні фактори, такі як ціна, собівартість і рівень зарплати, мають велике значення в умовах конкуренції. Вони впливають на вартість виробництва і можуть мати контрольно-аналітичні та стимулюючі властивості.

** Складено на основі внутрішньої інформації підприємства*

Як можна бачити з табл. 2.3, якість продукції ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович залежить як від зовнішніх, так і внутрішніх чинників. Саме тому деталізуємо роль цих чинників за допомогою EFAS- (табл. 2.4) та IFAS аналізу (табл. 2.5), що дасть змогу визначити сильні та слабкі сторони в системі управління якістю та виокремити пріоритетні напрямки її удосконалення.

Таблиця 2.4

EFAS-аналіз чинників зовнішнього середовища підприємства ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович*

Фактор	Вага	Оцінка	Зважена оцінка
Можливості			
Зростання попиту на органічну сільськогосподарську продукцію	0,2	4	0,8
Розширення експортного потенціалу	0,2	4	0,8
Розширення можливостей для співпраці з іншими підприємствами	0,2	5	1
Підвищення ефективності внутрішніх процесів на підприємстві	0,2	5	1
Удосконалення технологій відбору та обробки сировини	0,2	4	0,8
Всього	1	–	4,4
Загрози			
Вплив природних чинників	0,2	–4	–0,8

			Продовження табл. 2.4
Зміни в законодавстві щодо сільськогосподарської діяльності	0,2	–4	–0,8
Зростання конкуренції	0,2	–4	–0,8
Зростання собівартості	0,2	–4	–0,8
Зростання вимог до якості	0,2	–4	–0,8
Всього	1		–4

** Складено на основі внутрішньої інформації підприємства*

Наведена таблиця представляє результати EFAS аналізу системи управління якістю ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович, де розглядаються можливості та загрози, що впливають на підприємство. Проаналізуємо ці дані більш детально.

Серед можливостей було виокремлено:

– зростання попиту на органічну сільськогосподарську продукцію з оцінкою 4 і вагою 0,2. Це позитивний фактор, який може створити нові можливості для розвитку підприємства;

– розширення експортного потенціалу також отримує оцінку 4 і вагу 0,2. Це можливість для збільшення ринків збуту і розширення географії покриття;

– розширення можливостей для співпраці з іншими підприємствами має оцінку 5 та вагу 0,2. Це може сприяти укріпленню партнерських відносин та спільному розвитку нових продуктів або послуг;

– підвищення ефективності внутрішніх процесів на підприємстві також отримує оцінку 5 і вагу 0,2. Це можливість для оптимізації виробничих процесів та зниження витрат;

– удосконалення технологій відбору та обробки сировини, що дозволять отримувати готовий продукт вищої якості та максимізувати врожайність, - цей чинник отримав оцінку 4 та зважену оцінку 0,8.

Серед загроз нами було ідентифіковано наступні:

– вплив природних чинників отримує оцінку -4 та вагу 0,2. Це може бути загрозою для врожаю і вплинути на виробничі потужності та якість продукції;

– зміни в законодавстві щодо сільськогосподарської діяльності також отримують оцінку -4 і вагу 0,2. Це може вимагати внесення змін в процеси виробництва та може мати вплив на вартість та якість продукції;

– зростання конкуренції отримує оцінку -4 і вагу 0,2. Це може призвести до скорочення ринкової долі та вимагати підвищення конкурентоспроможності продукції;

– зростання собівартості отримує оцінку -4 і вагу 0,2. Це може вплинути на прибутковість підприємства та конкурентоспроможність на ринку;

– зростання вимог до якості також отримує оцінку -4 і вагу 0,2. Це може вимагати додаткових витрат на покращення контролю якості та виробничих процесів.

Враховуючи зважені оцінки, загальна зважена оцінка для можливостей становить 4,4, що свідчить про позитивні перспективи для розвитку. Загальна зважена оцінка для загроз становить –4, вказуючи на потенційні негативні впливи на підприємство. Аналізуючи ці результати, ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович може спрямувати зусилля на використання можливостей, таких як розширення експортного потенціалу та підвищення ефективності внутрішніх процесів, та одночасно вжити заходів для мінімізації загроз, зокрема, підвищенням уваги до природних чинників та змін в законодавстві.

Таблиця 2.5

IFAS-аналіз чинників внутрішнього середовища підприємства ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович*

Фактор	Вага	Оцінка	Зважена оцінка
Сильні сторони			
Широкий асортимент	0,2	4	0,8
Налагоджені зв’язки з постачальниками	0,2	4	0,8
Налагоджені зв’язки зі споживачами	0,2	5	1

			Продовження табл. 2.5
Ефективне технічне забезпечення	0,2	5	1
Дотримання державних стандартів якості	0,2	5	1
Всього	1	-	4,6
Слабкі сторони			
Недостатньо розвинена система виявлення очікувань споживачів	0,2	–5	–1
Відсутність чітко окресленої системи моніторингу	0,2	–5	–1
Відсутність концепції якості	0,2	–5	–1
Недостатнє застосування аналітичних інструментів	0,2	–5	–1
Відсутність дослідження рівня задоволеності клієнтів	0,2	–5	–1
Всього	1	-	–5

** Складено на основі внутрішньої інформації підприємства*

Аналізуючи дані таблиці, можна зауважити, що підприємство має значну низку сильних сторін в управлінні якістю, а саме:

– широкий асортимент: підприємство має різноманітну продукцію, що дозволяє задовольняти різні потреби клієнтів;

– налагоджені зв’язки з постачальниками: підприємство має стійкі та ефективні взаємини зі своїми постачальниками, що сприяє стабільності в постачанні сировини та матеріалів;

– налагоджені зв’язки зі споживачами: підприємство має позитивні взаємини зі своїми клієнтами, що сприяє задоволенню їх потреб та збільшенню лояльності;

– ефективне технічне забезпечення: Підприємство має високоякісне обладнання та технології, що сприяє якісному виробництву продукції;

– дотримання державних стандартів якості: підприємство дотримується вимог державних стандартів якості, що гарантує високу якість його продукції.

Серед слабких сторін нами було встановлено наступні:

– недостатньо розвинена система виявлення очікувань споживачів: підприємство потребує вдосконалення в аналізі та виявленні потреб та очікувань своїх клієнтів;

– відсутність чітко окресленої системи моніторингу: потрібно встановити ефективну систему моніторингу якості, щоб вчасно виявляти відхилення та приймати відповідні заходи;

– відсутність концепції якості: підприємству необхідно розробити чітку концепцію якості, що буде визначати його стратегію та підхід до якості продукції;

– недостатнє застосування аналітичних інструментів: потрібно активніше використовувати аналітичні інструменти для оцінки якості та пошуку можливостей покращення;

– відсутність дослідження рівня задоволеності клієнтів: необхідно проводити регулярні дослідження задоволеності клієнтів, щоб зрозуміти їхні потреби та побажання.

В організації ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович процес управління якістю реалізується шляхом проведення основних робочих етапів, які включають формування організаційної структури, встановлення вимог до системи управління якістю, оцінку поточного стану та розробку необхідної документації. Виконання цих етапів залежить від дати початку, наявності необхідних ресурсів (фінансових, технічних, людських) та послідовності робіт, кожна з яких включає відповідні заходи та виконавців. Крім того, успішність виконання етапів оцінюється за певними критеріями.

На етапі створення системи управління якістю в ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович, виконання основних робочих етапів супроводжується такими особливостями:

1. Виділення необхідних людських ресурсів для розробки системи управління якістю;

2. Залучення всього персоналу підприємства до роботи, зокрема керівництва, над системою управління якістю;

3. Швидке вирішення питань, що виникають під час розробки;

4. Гармонізована співпраця різних підрозділів і служб під час розробки системи.

На даному етапі призначається представник керівництва з якості, який відповідає за розробку та впровадження системи управління якістю. Його обов’язки включають:

1. Забезпечення розробки, впровадження та підтримки процесів, необхідних для системи управління якістю.

2. Підготовка звітів для вищого керівництва про функціонування системи управління якістю та потребу в поліпшеннях.

3. Сприяння розумінню вимог споживачів усією організацією.

4. Забезпечення зв’язку з зовнішніми сторонами стосовно питань, пов’язаних із системою управління якістю.

Упровадження системи управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович передбачало великий обсяг робіт, які потребували одночасної участі всіх підрозділів підприємства. Для організації та координації цих робіт, а також для колективного прийняття важливих рішень щодо розробки, впровадження і функціонування системи управління якістю, була створена координаційна рада з якості, яку очолює голова підприємства. Розробка системи управління якістю вимагала виконання конкретних завдань з планування і реалізації необхідних заходів, таких як розробка та затвердження документації, проведення внутрішніх аудитів, впровадження корекційних і запобіжних заходів. Для забезпечення виконання цих робіт було

призначено відповідального співробітника. При організації управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович забезпечує прозорість роботи та інформування всього персоналу.

Отже, на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович управління якістю є невід'ємною частиною загального управління та організації виробництва й виконання замовлення. Розроблені технічні умови на управління якістю мають забезпечувати ефективне керування кожним процесом так, щоб продукція завжди відповідала вимогам споживачів і задовольняла їхні вимоги щодо якості.

РОЗДІЛ 3
НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ У ФОП КАПУСТІН В.Ю.

3.1. Упровадження інтегрованої системи управління якістю у ФОП КАПУСТІН В.Ю.

Як можна бачити з результатів, отриманих у другому розділі, наявні чинники, що діють на підприємство як ззовні, так і зсередини, вказують на необхідність удосконалення системи управління якістю, адже це дасть змогу підвищити конкурентоспроможність підприємства та стабілізувати або навіть підвищити показники його діяльності. Для удосконалення системи управління якістю ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович необхідне формування комплексу заходів, спрямованих на підвищення рівня організації робіт із забезпечення якості продукції та вибір, розробка та впровадження прогресивних технологічних процесів. Першим етапом розробки пропозицій щодо удосконалення системи управління якістю ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович є впровадження інтегрованої системи. Інтегрована система управління якістю продукції являє собою соціально-економічну систему, що об’єднує в собі взаємопов’язані підсистеми управління якістю, підґрунтям якої виступають методи вимірювання якості праці та принципи управління якістю продукції, які є базовими згідно міжнародних стандартів. Ефективність формування інтегрованих систем управління якістю продукції підприємств в значній мірі залежить, насамперед, від вмотивованості і переконань керівництва та персоналу у доцільності і необхідності цих дій. Уведення її в дію передбачає виконання наступних етапів (Додаток А).

Таким чином, впровадження інтегрованої системи управління якістю та підтримка її функціонального стану вимагає комплексу наступних дій від керівництва підприємства ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович:

1. Постійне оновлення системи: керівництву ФОП доцільно постійно оновлювати свою систему управління якістю, адаптувати її до нових вимог та потреб ринку, змінювати та вдосконалювати процедури та інструменти контролю якості;

2. Відповідальність за якість: керівництву потрібно вжити кроків до підвищення рівня професійної свідомості працівників: працівники підприємства повинні бути свідомі своєї відповідальності за якість виробів та послуг, які вони надають. Необхідно навчити персонал правильному виконанню процедур контролю якості, а також підтримувати високий рівень мотивації працівників для досягнення високої якості виробів та послуг;

3. Залучення клієнтів: клієнти підприємства можуть стати цінним джерелом інформації щодо якості продукції та послуг. Для цього можна створити спеціальні опитування або анкети, заповнення яких клієнтами дасть керівництву змогу отримати найбільш вичерпну інформацію про якість продукції та послуг, а також рівень задоволеності клієнтів;

4. Використання нових технологій: сучасні технології можуть значно полегшити процес контролю якості та підвищити ефективність системи управління якістю. Варто розглянути можливість використання автоматизованих систем контролю якості, систем моніторингу якості в режимі реального часу та інших інноваційних рішень;

5. Створення культури якості: керівництву ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович доцільно приділити увагу створенню культури якості, яка полягає у свідомому ставленні до якості та неперервному підвищенні її рівня. Для цього необхідно відповідно викладати цінності та принципи якості, навчати персонал усім процедурам та процесам, пов’язаним з контролем якості, та проводити регулярні тренінги з підвищення свідомості про якість;

6. Система аналізу даних: Для підвищення ефективності системи управління якістю необхідно забезпечити систему аналізу даних, яка дозволяє зібрати, обробити та аналізувати дані про якість продукції та процесів

контролю якості. Це допомагає ідентифікувати проблемні області та покращувати процеси виробництва;

7. Постійний контроль якості: попередній, поточний та остаточний контроль якості продукції є важливим елементом системи управління якістю на підприємстві. Необхідно створити систему постійного контролю якості на всіх етапах виробництва - від початкової стадії до кінцевого продукту. Це допомагає запобігти виникненню проблем та забезпечити високу якість продукту;

8. Аудит якості: регулярні аудити якості є важливим елементом системи управління якістю на підприємстві. Це дозволяє перевірити відповідність системи управління якістю стандартам та виявити проблемні області, які потребують покращення. До процедури можуть залучатися як внутрішні працівники підприємства, так і зовнішні незалежні аудитори.

3.2. Організаційне забезпечення впровадження інтегрованої системи управління якістю у ФОП КАПУСТІН В.Ю.

Керівництву ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович потрібно усвідомити, що управління якістю – це постійний процес, який потребує регулярного вдосконалення та оновлення. Застосування цих рекомендацій може допомогти вирішити проблеми та покращити ефективність системи управління якістю на підприємстві. Крім того, важливо мати на увазі, що успіх системи управління якістю залежить від залучення всіх працівників підприємства до цього процесу, включаючи менеджерів, робітників та клієнтів. Також слід пам’ятати про важливість постійного вдосконалення та інновацій у системі управління якістю. Сучасні технології та інструменти дають змогу підвищити якість продукції та послуг, знизити витрати та підвищити конкурентоспроможність підприємства. Тому, необхідно регулярно вивчати нові підходи, технології та інноваційні рішення, що допоможе вдосконалювати систему управління

якістю та забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів. Керівництву підприємства доцільно відвідувати відповідні заходи: виставки, ярмарки, науково-технічні конференції, де можна отримати інформацію про нові підходи до реалізації технологій землеробства, та поєднувати їх з традиційними, які довели свою ефективність в часі.

Побудова, впровадження і сертифікація інтегрованої системи управління якістю продукції підприємства надає йому ряд конкурентних переваг та впевненість у такому рівні виробництва продукції та надання послуг, який відповідає вимогам міжнародних стандартів і зумовлюється гострою конкурентною боротьбою на внутрішньому і зовнішньому ринках.

Для виконання поставлених завдань необхідно оцінювати систему менеджменту якості із запланованою періодичністю, відстежувати та аналізувати рівень задоволеності споживачів. Складові, що мають увійти до оновленої системи управління якістю, наведені в Додатку Б.

Отже, удосконалення системи управління якістю на підприємстві є процесом, який потребує постійної уваги та зусиль з боку керівництва та персоналу. Реалізація цих рекомендацій допоможе підприємству покращити якість продукції та послуг, забезпечити ефективність системи управління якістю та підвищити конкурентоспроможність на ринку. Результати оцінки системи якості продукції та рівня задоволеності споживачів можуть бути покладені в основу обґрунтування цінової стратегії, використані при визначенні сегмента ринку для позиціонування продукції, а також для розробки заходів щодо удосконалення системи управління якістю продукції.

Наступною пропозицією щодо удосконалення системи управління якістю продукції на підприємстві є застосування норм та правил міжнародного стандарту – ISO 9001 [12]. Міжнародний стандарт ISO 9001 сумісний з іншими стандартами на системи менеджменту якості, наприклад система менеджменту в сфері екології, охорони праці та інформаційної безпеки, тощо, тому може бути основоположним при побудові інтегрованих систем менеджменту в організації. Система менеджменту якості. Цей стандарт

полягає у поєднанні найважливіших аспектів управління якістю на підприємстві:

1. Відповідальність керівництва;
2. Менеджмент ресурсів;
3. Створення продукції;
4. Розробка, аналіз та покращення.

Демонстрація здатності організації відповідати вимогам стандарту ISO 9001 може бути підтверджена шляхом проходження процедури сертифікації та отримання сертифіката відповідності від незалежних компетентних і уповноваженими на це міжнародних і національних органів. Всі вимоги стандарту ISO 9001 є універсальними і призначені для застосування у всіх організаціях, незалежно від типу, розміру та продукції (послуг). Тому даний стандарт може широко застосовуватися не тільки в промисловому секторі економіки, а й в таких спеціалізованих галузях, як авіація, телекомунікації, освіту, охорону здоров'я, органи управління, тощо. Сертифікація систем менеджменту якості за стандартом ISO 9001 має бути призначена засновником підприємства і включати в себе щорічні наглядові аудити, щоб забезпечити постійну відповідність ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович вимогам міжнародного стандарту ISO 9001 і ініціювати її неухильне поліпшення.

Удосконалення системи управління якістю на підприємстві потребує не тільки виваженого підходу керівництва підприємства, а і значних капіталовкладень, а тому необхідно оцінити доцільність впровадження таких заходів за рахунок прогнозування фінансових показників підприємства у майбутніх періодах – це дасть змогу визначити, наскільки запропоновані заходи можуть бути ефективними та за необхідності скоригувати їх.

Прогнозування грає важливу роль в управлінні підприємством, оскільки дозволяє передбачити майбутні результати діяльності і планувати необхідні заходи з управління. Передбачення майбутніх результатів дозволяє керівництву приймати рішення з відповідним запасом часу. Прогнозування

дозволяє розрахувати потребу підприємства в ресурсах, наприклад, в робочій силі, матеріалах, грошових коштах, що дозволяє планувати бюджет підприємства на майбутні періоди з урахуванням впроваджених змін в управлінні.

Здійснимо прогнозування за допомогою математичних методів та використання спеціального програмного забезпечення. Для цього, наприклад, в програмному модулі MS Excel передбачені окремі функції: передбачення, тенденція, прогноз. На практиці працівники відділу економічного аналізу проводять розрахунок показників за допомогою використання усіх зазначених функцій, і роблять висновки про найбільш реалістичну модель на основі розрахунку параметрів рівнянь регресії, що супроводжують прогнозування. Як приклад, можна спрогнозувати кількість штатних одиниць підприємства на 2023 рік за допомогою «Зростання» (рис.3.1).

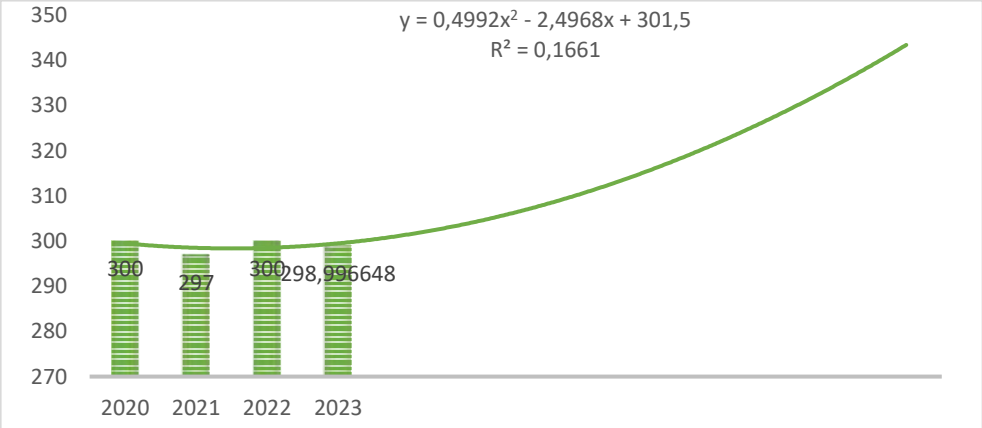


Рис. 3.1 Прогнозування кількості співробітників ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович на 2023 рік*

* *Розроблено автором*

Таким чином, з урахуванням даних, що зображені на рис. 3.1, у прогнозному році очікується незначне скорочення штату підприємства, що цілком узгоджується з підходом керівництва до побудови трудового колективу, а також планування кар’єри окремих штатних одиниць. Як вже було нами зазначено, керівництво підприємства спрямовує свої дії в бік зміни стратегії управління персоналом, підвищення рівня освіти штату та, відповідно, відмови або часткової заміни ручної праці, що потребує більшої

кількості висококваліфікованих кадрів, здатних організувати функціонування окремих підрозділів чи цехів, тоді як потреба в низько кваліфікованих виробничих одиницях буде поступово зменшуватися.

Спрогнозуємо обсяг доходу, що отримає підприємство в майбутньому періоді (рис.3.2).

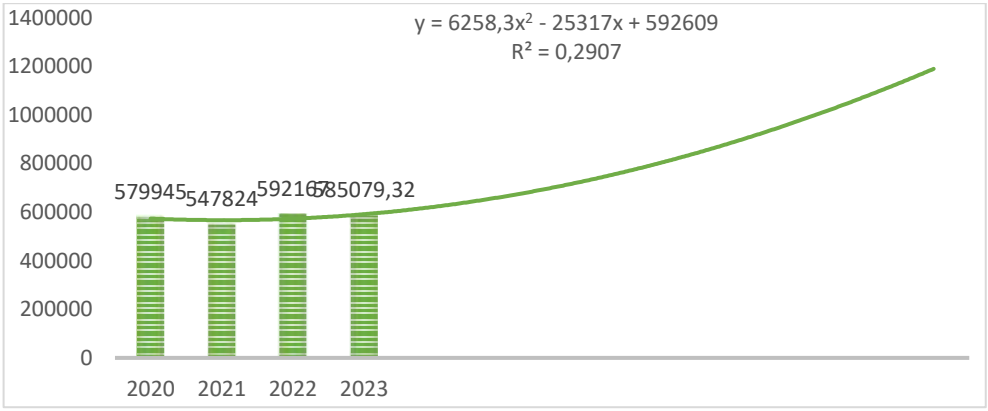


Рис. 3.2. Прогнозне значення доходу для ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович на 2023 рік*

* *Розроблено автором*

Таким чином, в результаті виконаних математично-статистичних розрахунків можна бачити, що в прогнозному періоді може статися незначне зниження доходу порівняно з попереднім періодом. Саме тому доцільно проаналізувати, як це може позначитися на динаміці прибутку (рис.3.3).

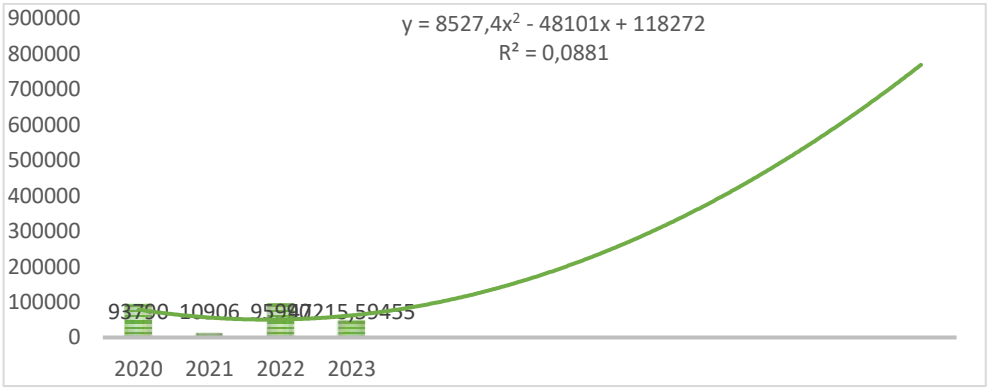


Рис. 3.3. Прогнозне значення прибутку для ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович на 2023 рік*

* *Розроблено автором*

Як можна бачити з результатів розрахунків, у 2023 році очікується значне зниження прибутку, що є вагомим приводом для занепокоєння

керівництва підприємства, а також вказує на необхідність перегляду як збутової та маркетингової політики, так і загальної ринкової стратегії підприємства. На поточний момент фокус уваги повинен бути зосереджений на мінімізації ризиків, підвищення прибутковості та зниження витрат.

Розглянемо прогнозне значення рентабельності діяльності (рис.3.4).

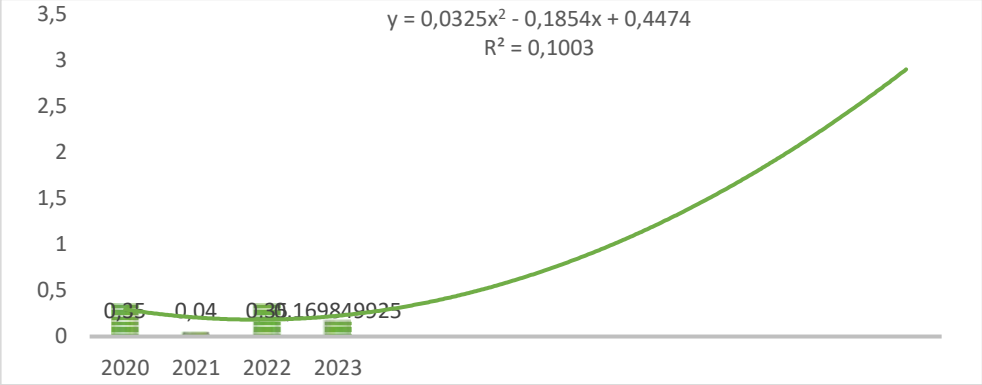


Рис. 3.4. Прогнозне значення показника рентабельності ФОП Капустін В'ячеслав Юрійович на 2023 рік*

* *Розроблено автором*

Прогнозований показник рентабельності підтверджує твердження про те, що в майбутніх періодах керівництво підприємства повинно спрямовувати свої дії в бік зниження виробничих та позавиробничих витрат. Також доцільним буде підвищення загальної продуктивності праці персоналу, перегляд підходу до фінансового управління та пошук нових ринків збуту. Як нами вже було зазначено, підприємство має значний недолік в маркетинговій діяльності, оскільки не здійснює просування в мережі Інтернет. Керівництву підприємства потрібно терміново переглянути підходи до реалізації маркетингової політики, оскільки вже в цьому аспекті можна досягти значного зниження витрат за допомогою запуску реклами в мережі Інтернет, - вона значно менш витратна порівняно з традиційними видами просування, проте, значно підвищує охоплення аудиторії. Показник ліквідності, що очікується у прогнозному році, наведено на рис.3.5.

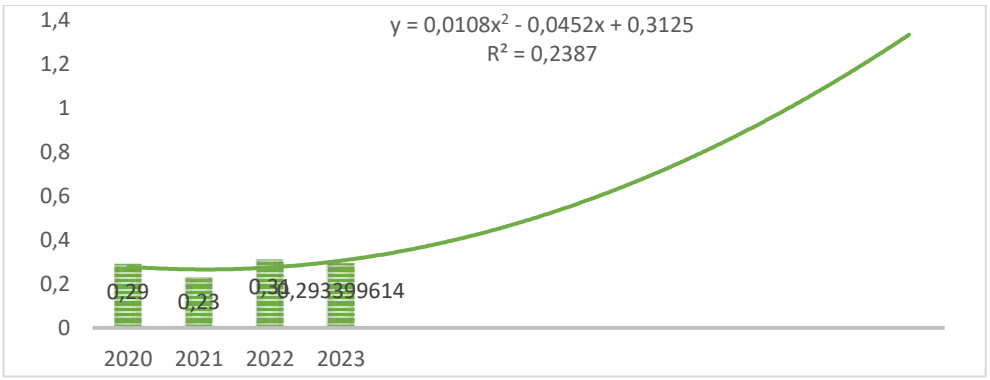


Рис. 3.5. Прогнозне значення показника ліквідності ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович на 2023 рік*

* *Розроблено автором*

Як можна бачити, показник ліквідності демонструє тенденцію до спаду у майбутньому періоді. Проте, втішним в цій ситуації є те, що показник ліквідності коливається біля свого нормативного рівня, і це показує, що за умови правильного та раціонального перерозподілу ресурсів та зміщення фокусів уваги керівництва на найбільш проблемні аспекти діяльності, у підприємства є всі шанси вже у майбутніх періодах отримати високі показники діяльності, в тому числі і збільшити прибуток.

Проаналізуємо також прогнозне значення коефіцієнта фінансової незалежності (рис. 3.6).

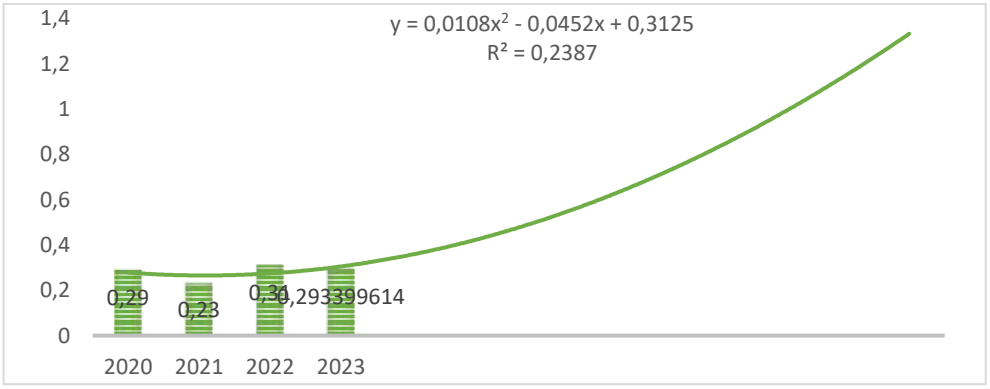


Рис. 3.6. Прогнозне значення показника фінансової незалежності для ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович у 2023 році*

* *Розроблено автором*

Із урахуванням даних, відображених на рис. 3.7, можна бачити тенденцію до незначного зниження коефіцієнта фінансової незалежності. Це

може бути пов’язано зі значними витратами на трансформаційні процеси в управлінні якістю, які потребують залучення позикових коштів.

Загалом, можна сказати, що удосконалення системи управління якістю, хоч і не принесе помітних зрушень у фінансових показниках підприємства у короткостроковій перспективі, проте, забезпечить підприємству більш високі конкурентні позиції, що в майбутніх періодах збільшить чистий прибуток, знизить витрати на оплату праці за рахунок зниження обсягів ручної праці та забезпечить підприємству більш стабільне зростання.

ВИСНОВКИ

У першому розділі даної роботи було визначено головні складові поняття якості: сутнісну, незамінність, простоту експлуатації, естетичну, складову ефективності, складову адресності. Всі вони разом утворюють якість як категорію та забезпечують максимальне задоволення споживчих потреб. Також було визначено, що якість забезпечує підприємству, по-перше, підвищення рівня лояльності споживачів до продукції та послуг, що воно надає, по-друге, поширення інформації про продукцію підприємства серед споживачів, і, по-третє, підвищення рентабельності інвестицій в підприємство та його діяльності в цілому. Тобто, якість займає одне з провідних місць у забезпеченні конкурентоспроможності підприємства та підвищує його переваги на ринку.

Також у першому розділі було розглянуто сучасні підходи до управління якістю на підприємствах. Провідну роль в цих процесах відіграють системи управління якістю, які являють собою комплекс вимог в галузі забезпечення якості. На поточний момент у світовій практиці управління якістю центральне місце займає система менеджменту ISO 9001:2015. Її переваги, насамперед, обумовлені тим, що вона встановлює комплекс вимог не тільки безпосередньо до продукції, а і до умов праці, обладнання, супровідної документації, які спрямовані на підвищення рівня організації праці, раціональності використання ресурсів, гігієни та безпеки праці. Вдалося також встановити переваги, які отримує підприємство в результаті впровадження системи управління якістю. Створення системи управління якістю на підприємстві відкриває нові можливості для його розвитку, забезпечуючи вирішення власних завдань і враховуючи потреби всіх зацікавлених сторін. Це дозволяє ефективно використовувати ресурси, уникнути конфліктів між різними напрямами діяльності підприємства, знизити витрати на управління системою та залучити більше співробітників до процесів покращення якості продукції. Наявність інтегрованих систем управління якістю на підприємстві свідчить

про його гнучкість і здатність адаптуватися до змінних вимог стандартів. Вона також вказує на наявність механізмів оптимізації використання загальних елементів систем, які визначені в цих стандартах. Особливу цінність має інтегрована система управління, оскільки вона сприяє ефективному управлінню і покращенню якості продукції на всіх етапах виробничого процесу. Вона дає змогу підприємству досягти високої якості продукції, задовольняючи потреби клієнтів і забезпечуючи конкурентні переваги на ринку.

Другий розділ даної роботи було присвячено аналізу організації виробництва та системи управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович. Було визначено, що організація виробництва є однією з головних функцій даного підприємства, адже від її раціональності залежить якість продукції та раціональність використання ресурсів. Зазначалося, що організація виробництва містить в собі наступні складові: планування виробництва, контроль за виробництвом, управління запасами, управління персоналом, управління технікою та обладнанням, управління якістю. Управління якістю, в свою чергу, включає в себе планування, контроль, внутрішній аудит, удосконалення якості. Загалом, системи управління якістю на досліджуваному підприємства містить два основних аспекти: технічна сторона виробництва та технічне забезпечення виробництва. Підприємство реалізовує вироблену продукцію тільки при наявності маркування з відміткою про відповідність вимогам ДСТУ, нанесеної спеціальним штампом. При цьому на продукцію, зазначену спеціальним штампом, повинен бути оформлений сертифікат відповідності. Аналіз організації виробництва та управління якістю на підприємстві ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович дав змогу виокремити основні складові наявної системи, які полягали в плануванні якості, управління процесами, готовою продукцією, а також дослідженням рівня задоволеності споживачів. Також було виокремлено ключові чинники, що впливають на якість, і це дало змогу дійти висновку, що наявна система не в

змозі забезпечити контроль за усіма чинниками та забезпечення належного контролю якості на кожному з етапів виробництва та реалізації.

У третьому розділі нами було запропоновано впровадження інтегрованої системи управління якістю на основі стандартів ISO 9001 та проведення сертифікації, а також розширено та ускладнено наявну систему управління якістю. Було розроблено процедуру впровадження системи управління якістю та визначено, які складові організаційної структури підприємства будуть відповідальними за кожен етап та його результати. Вона включає ряд етапів робіт, що пов'язані зі створенням системи управління якістю на підприємстві. На першому етапі, який називається «Ініціація», проводяться установчі наради та призначаються відповідальні особи для введення системи управління якістю. Також здійснюється діагностичний аудит та затвердження звіту, який допомагає визначити стан якості на підприємстві. Другий етап, який називається «Планування», передбачає навчання робочої групи та розробку ключової документації. Під час цього етапу розробляється концепція якості, визначаються середовище та чинники впливу, а також структура процесів та цілі їх результативності. Враховуються ризики та можливості, інтегруються цілі, ризики та можливості у скориговану процесну модель.

Третій етап, який має назву «Реалізація проекту», включає розробку і видання документів системи управління якістю, таких як процедури виконання процесів, стандартні операційні процедури та методики. Здійснюється реєстрація даних про результативність системи, планування внутрішніх аудитів та оцінка готовності системи до сертифікації. На цьому етапі можуть відбуватися наради та узгодження з аудитором органу сертифікації, а також вирішення виявлених недоліків. Четвертий етап – «Сертифікація системи управління якістю» - включає вибір органу сертифікації та подання заяви, співпрацю з аудитором, усунення недоліків і отримання сертифіката якості. Завершенням проекту є затвердження ради якості. Таким чином, було отримано план дій, що деталізує послідовність робіт, їх тривалість та відповідальних осіб. Він допомагає зорганізувати

процес впровадження системи управління якістю та забезпечити контроль над кожним етапом. Така структурована апробація плану дій сприятиме забезпеченню ефективності та якості проекту, а також впровадженню ефективної та функціональної системи управління якістю на підприємстві.

Оцінювання ефективності було проведено за допомогою розрахунку прогнозних значень показників діяльності підприємства. Вони вказують, що зміни, які будуть досягнені в результаті впровадження системи управління якістю, не стануться у найближчій перспективі, але, в майбутніх періодах очікується підвищення конкурентоспроможності як продукції підприємства, так і умов праці на підприємстві, що дасть змогу охопити більшу частку ринку та стати більш привабливим для нових працівників, і це стане ключовим в подальшому розвитку підприємства та збільшенні обсягів реалізації продукції.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Yang P. Principles of Product Management. How to Land a Pm Job and Launch Your Product Career. Independently Published. New York, 2020. 180 p.
2. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
3. Бочарова О.В. Управління безпечністю товарів: підруч. Одеса: Атлант, 2014. 376 с.
4. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч.-метод. посібник для сам ост. вивч. дисц. К.: КНЕУ, 2006. 167 с.
5. Вашків О. П. Навчально-методичний комплекс з дисципліни «Управління якістю і конкурентоспроможністю». Тернопіль: Економічна думка, 2018. 204 с.
6. Калита П. Я. Загальне управління якістю – шлях до досягнення високого рівня досконалості. Київ: Наукова думка, 2013. 145 с.
7. Крамар В. В. Основи рекламної діяльності. Львів: Кафедра менеджменту ЛТЕУ, 2017. 265 с.
8. Кузьміна Т.О. Міжнародна система стандартизації та сертифікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ/ Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2014. 342 с.
9. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 368 с.
10. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.
11. Петруня Ю.Є. Прийняття управлінських рішень: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2011. 216 с.
12. Савуляк В. В. Управління якістю продукції : навчальний посібник/ Вінниця : ВНТУ, 2012. 91 с.
13. Шаповал М. І. Менеджмент якості : Навчальний посібник. Київ, 2007. 471 с.

14. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. К: ННІМП ДУТ, 2015. 168 с

15. Вашків О. П., Собко О. М., Смерека С. Б. Управління конкурентоспроможністю продукції : навч. пос. Тернопіль : ЗУНУ, 2021. 272 с.

16. Настанови щодо проведення аудитів систем управління (ISO 19011:2018, IDT) : ДСТУ ISO 19011:2019. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2020. 40 с.

17. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг: навчальний посібник / за ред.Е.В. Білецького. Х. : ХТЕІ. 2015. 222 с.

18. Захожай В. Б., Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Чорний А. Ю. Управління якістю / за ред. Захожай В.Б. Київ : ДП «Видавничий дім «Персонал», 2011. 936 с.

19. Попович Т., Галько Л. Ідентифікація та управління ризиками в процесі впровадження системи управління якістю в організації. Актуальні проблеми менеджменту в умовах інноваційного розвитку економіки: Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю (м. Тернопіль, 17 квіт. 2019 р.). С. 193 – 197.

20. Левчик О.Б. Міжнародний стандарт ISO 9001: 2015. Акценти. Огляд. Практика. Матеріали семінару-практикуму, м. Київ, 27 лютого 2017 р. Київ, 2017. С. 22 – 33.

21. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. (ISO 9000:2015 IDT). Вид. офіц. К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 45 с.

22. Міждисциплінарний словник з менеджменту : навч. посіб. / за ред. Д. М. Черваньова, О. І. Жилінської. К. : Нічлава, 2011. 624 с.

23. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.91 № 1024-XII. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, №30, с. 340 – 370.

24. Про оптову та роздрібну торгівлю : Закон України від 22.02.96 № 1502-XI. Відомості Верховної Ради України, 1996, № 316, с. 108 – 135.

25. Про ціни та ціноутворення: Закон України від 12.05.2022 № 2254-IX. Відомості Верховної Ради України, 2013, № 19–20, с. 55 – 68.

26. ISO 9001 and related standards — Quality management. URL: https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html (дата звернення: 05.06.2023).

27. ISO 9001:2015. Quality management systems — Requirements. URL: https://www.iso.org/standard/62085.html (дата звернення: 05.06.2023).

28. The ISO Survey 2019. URL: https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1 (дата звернення: 05.06.2023).

29. Бондаренко С.М., Леус А.Ю. Оцінка рівня якості продукції на підприємстві. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5527 (дата звернення: 05.06.2023).

30. Відносні показники ділової активності. URL: https://www.finalon.com/metodyka-rozrakhunku/103-vidnosni-pokaznykydilovoi-aktyvnost (дата звернення: 05.06.2023).

31. Горшков Л. Інтегровані системи менеджменту для стійкого розвитку підприємств. URL: http://ecoj.dea.gov.ua/wp-content/uploads/2013/02/gorshkov.pdf (дата звернення: 05.06.2023).

32. Готь О.Я., Бондаренко С.М. Стратегія підприємства як чинник його конкурентоспроможності. URL: http://www. economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5660 (дата звернення: 05.06.2023).

33. Досьє на підприємство ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович. URL: https://nomis.com.ua/39673538-pryvatne-pidpryiemstvo-lany-ukrainy (дата звернення: 05.06.2023).

34. Дубодєлова А.В. Впливові чинники процесу розроблення та впровадження системи управління якістю на вітчизняних підприємствах за міжнародними стандартами ISO 9000. URL: http:// ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/9739/1/05.pdf (дата звернення: 05.06.2023).

35. Інтернет-каталог підприємств України: ФОП Капустін В’ячеслав Юрійович. URL: https://vkursi.pro/fop/kapustin-viacheslav-iuriiovych-eb0992d4-7394-4eaf-8eeb-a1c94aeaefe6 (дата звернення: 05.06.2023).

36. Лебедєв І.В. Соціальна складова сучасного менеджменту. URL: http://dspace.oneu. edu.ua/jspui/bitstream/ (дата звернення: 05.06.2023).

37. Лебединець В.О., Прохоренко О.В. Запровадження системи управління якістю на промисловому підприємстві: проблеми та ризики. Проблеми економіки. URL: https://www.problecon.com/export_pdf/problems-of-economy-2020-4_0-pages-177_186.pdf (дата звернення: 05.06.2023).

38. Національний стандарт України ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Системи управління якістю. Вимоги. URL: https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf (дата звернення: 05.06.2023).

39. Сучасні системи управління якістю, що застосовуються в Україні. Навіщо потрібно впроваджувати. Кому це потрібно. URL: https://www.ormr.gov.ua/news/4986suchasni_sistemi_upravlinnia_iakistiu_shcho_zastosovuiutsia_v_ukraini_navishcho_potribno_vprovadzhuvati_komu_tse_potribno.html (дата звернення: 05.06.2023).

40. Тарасова О.В., Левицька О.В. Сучасні концепції управління якістю продукції. URL: http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/19494/05-Tarasova.pdf (дата звернення: 05.06.2023).

41. Чопенко А. Особливості впровадження в державних органах України систем управління якістю за вимогами міжнародного стандарту ISO 9001. URL: http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2010/2010_04(7)/10cavvms.pdf (дата звернення: 05.06.2023).

42. Шаманська О.І. Система управління якістю як невід’ємна складова конкурентоспроможності підприємства. Ефективна економіка. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3363 (дата звернення: 05.06.2023).

43. Almeida D., Pradhan N., Muniz Jr J. Assessment of ISO 9001:2015 implementation factors based on AHP. International Journal of Quality & Reliability Management. 2018. Vol. 35. No. 7. P. 1343 – 1359.

44. Bhuiyan N., Alam N. An investigation into issues related to the latest version of ISO 9000. Total quality management and business excellence. 2005. Vol. 16. No. 2. P. 199 – 213.

45. Bravi L., Murmura F., Santos G. The ISO 9001:2015 Quality Management System standard: Companies' drivers, benefits and barriers to its implementation. // Quality Innovation Prosperity, 2019.Vol. 23. No. 2. P. 64 – 82.

46. Faisal A. M. Case studies on the implementation of TQM in the Indian Leather SMEs. International Journal of Quality and Innovation. 2016. Vol. 3. No. 1. P. 17 – 29.

47. Бас Ю. В., Вишневський С. С. Механізм управління якістю продукції на підприємстві. Наука й економіка, 2015. Вип. 1. С. 56 – 61.

48. Безнощенко Н. О. Підвищення якості продукції як чинник зростання конкурентоспроможності машинобудівного підприємства. Вісник соціально-економічних досліджень, 2013. Вип. 4.С. 15 – 22.

49. Бєлко І. А. Управління якістю продукції в системі стратегічного управління підприємством. Вісник Одеського національного університету. Серія : Економіка, 2016. Т. 21, Вип. 2. С. 69 – 73.

50. Биба В.В., Теницька Н.Б. Якість продукції як чинник конкурентоспроможності підприємства. Економіка і суспільство, 2017. Вип. 12. С. 171 – 176.

51. Благоразумова О.В., Кошелева Ю.В., Лазаренко О.О. Якість продукції як вирішальний фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Ефективна економіка, 2018. № 11. С. 88 – 96.

52. Бондаренко С. М., Михайленко Н. В. Базова концепція загального управління якістю TQM: Роль персоналу. Економічний простір, 2015. № 103. С. 139 – 146.

53. Бондаренко С. М. Корпоративна соціальна відповідальність у концепції загального управління якістю на підприємствах легкої промисловості України. Економічний простір, 2016. № 105. С. 154 – 163.

54. Бутенко В.В., Бутенко Т.В. Аналіз розвитку конкурентоспроможності української продукції в умовах глобалізації. Вісник соціально-економічних досліджень, 2019. № 1. С. 19 – 28.

55. Глєбова А.О., Карчевський Б.О., Системи управління якістю продукції на підприємстві в умоваї євроінтеграційних процесів. Глобальні та національні проблеми економіки, 2015. Випуск 8. С. 352 – 356.

56. Горачук В. В. ДСТУ ISO 9001:2009: інформаційна модель системи управління якістю. Медична інформатика та інженерія, 2016. № 1. С. 62 – 64.

57. Грозний І. С. Методи та підходи до управління якістю розвитку промислових підприємств. Вісник Одеського національного університету. Серія : Економіка, 2015. Т. 20, Вип. 3. С. 75 – 79.

58. Данченко О.Б. Бєлова О.І., Сафар Х.М. Основні аспекти управління якістю діяльності підприємства торгівлі. Вчені записки університету «КРОК». Серія: Економіка, 2019. Вип.2. С. 169 – 175.

59. Дашко І. М. Дослідження основних методів оцінювання рівня конкурентоспроможності підприємств. Економіка та держава, 2020. № 5. С. 108 – 110.

60. Єрмошенко М.М., Гольцев Д.Г. Система управління якістю як чинник підвищення конкурентоспроможності підприємства. Держава та регіони, 2017. № 1. С. 89 – 92.

61. Желуденко К.В. Сутність та фактори конкурентоспроможності продукції підприємств України. Інтелект XXI, 2017. № 1. С. 66 – 71.

62. Зеліч В.В., Сойма С.Ю., Криса В.В. Роль і значення комплексу інструментів маркетингових комунікацій та їх вплив на діяльність підприємства. Інфраструктура ринку, 2020. № 43. С. 160 – 167.

63. Зенкін А.С. Особливості процесу прийняття рішень в системі менеджменту якості підприємства. Управління проектами, системний аналіз і логістика. Технічна серія, 2011. Вип. 8. С. 68 – 71.

64. Зимовець Г.О. Підходи до створення системи управління якістю промислових підприємств. Вісник економічної науки України, 2008. № 1. 33 С. 130 – 135.

65. Зяйлик М. Ф. Процесний підхід до менеджменту якості. Інноваційна економіка, 2013. № 1. С. 191 – 194.

66. Іванченкова Л.В., Стасюкова К.В. Якість продукції в системі факторів забезпечення конкурентоспроможності сучасного виробництва. Український журнал прикладної економіки, 2018. Т. 4. № 2. С. 67 – 75.

67. Ізотов С.О. Розробка та впровадження системи управління в області промислової безпеки і охорони праці / Ізотов С.О., Скорик Л.В. Інформаційні технології в освіті, науці та виробництві. 2013. Вип. 4 (5). С. 46 – 51.

68. Капінос Г.І. Управління якістю продукції в системі операційного менеджменту підприємства. Вісник Хмельницького національного університету. Сер. : Економічні науки, 2018. № 5 (1). С. 147 – 150.

69. Касич А.О., Харькова Ж.В. Управління конкурентними перевагами підприємства. Економічний аналіз, 2016. № 2. С. 79 – 85.

70. Крикун О. О. Сумісність і узгодження нової версії стандарту ISO 9001:2015 з міжнародними стандартами щодо систем менеджменту якості. Економіка та суспільство. Мукачівський державний університет. Мукачево, 2020. Випуск № 7. С. 378 – 384.

71. Кузьменко М.М., Богацька Н.М. Якість продукції як фактор конкурентоспроможності продукції та підприємства загалом. // Молодий вчений, 2017. № 11 (51). С.57 – 65.

72. Кузьміна М. Визначення поняття “якість продукції” та критерії її оцінки Господарське право. 2007, № 12. С. 138 – 141.

73. Кузьома В. В., Павлюк С. І. Якість продукції як вирішальний фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства. // Бізнес Інформ, 2020. №12. С. 252 – 258.

74. Лагодієнко В. В., Лагодієнко Н. В. Моделювання оцінки інноваційної спроможності промислових підприємств. // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики, 2019. № 1. С. 280 – 289.

75. Лисенко О. М. Системи управління якістю: особливості впровадження згідно з новою версією стандарту ISO 9001. // Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. Серія: Економіка і менеджмент, 2016. № 1. С. 27 – 34.

76. Маховка В. М., Вишовський В. М. Формування системи управління якістю продукції підприємства в сучасних умовах господарювання. // Економічний форум, 2016. № 2. С. 189 – 193.

77. Мишко О. Інноваційний підхід до вдосконалення системи управління якістю на підприємстві. // Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки, 2015. № 2. С. 39 – 44.

78. Мусієнко Д. О. Сутність маркетингової діяльності на підприємствах // Молодий вчений, 2013. №2. С. 83 – 88.

79. Тарасюк Г. М. Бабич Н. О. Управління якістю продукції, як одна зі складових управління операційною системою. // Вісник Житомирського державного технологічного університету. Серія : Економічні науки, 2016. № 3. С. 87 – 92.

80. Турчин Л.В., Островерхов В.М. Сучасні тренди інтернет-маркетингу. // Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України, 2019. № 24. С. 75 – 85.

81. Терлецька Ю.О. Використання інноваційних технологій у процесі удосконалення якості продукції на підприємстві. // Молодий вчений. Вип. № 3(55), 2018. С. 712 – 715.

82. Траченко Л. А. Важливі аспекти формування систем управління якістю в контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015. // Ефективна економіка, 2018. № 4. С. 105 – 111.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Етапи впровадження системи управління якістю ФОП Капустін В.Ю.*

№з/п	Етапи робіт	Попередні заходи	Тривалість, тижнів	Результат	Відповідальна особа
1. Ініціація					
1.1	Установча нарада	-	-	Видання наказів про введення системи управління якістю, призначення менеджера проекту та робочої групи	Директор
1.2	Створення відділу управління якістю	1.1	-	Призначення та видання наказу про обов'язки та повноваження менеджера проекту та робочої групи	Директор
1.3	Діагностувальний аудит	1.2	1	Звіт	Менеджер проекту
1.4	Нарада з затвердження звіту та коригування ресурсного забезпечення	1.3	1	Бюджет проекту	Директор
2. Планування					
2.1	Навчання робочої групи	1.4	1	Протокол оцінки	Менеджер проекту
2.2	Розробка ключової документації				
2.2.1	Розробка концепції якості	1.4	1		Директор, менеджер проекту
2.2.2	Визначення середовища та чинників впливу	2.2.1	1		Директор, менеджер проекту, робоча група
2.2.3	Постановка цілей	2.2.2	-	Реєстр ризиків та можливостей	Директор, менеджер проекту
2.3	Розробка структури процесів	2.2.3	1		Директор, менеджер проекту, робоча група
2.3.1	Визначення процесів	2.2.3	1	Процесна модель	Директор, менеджер

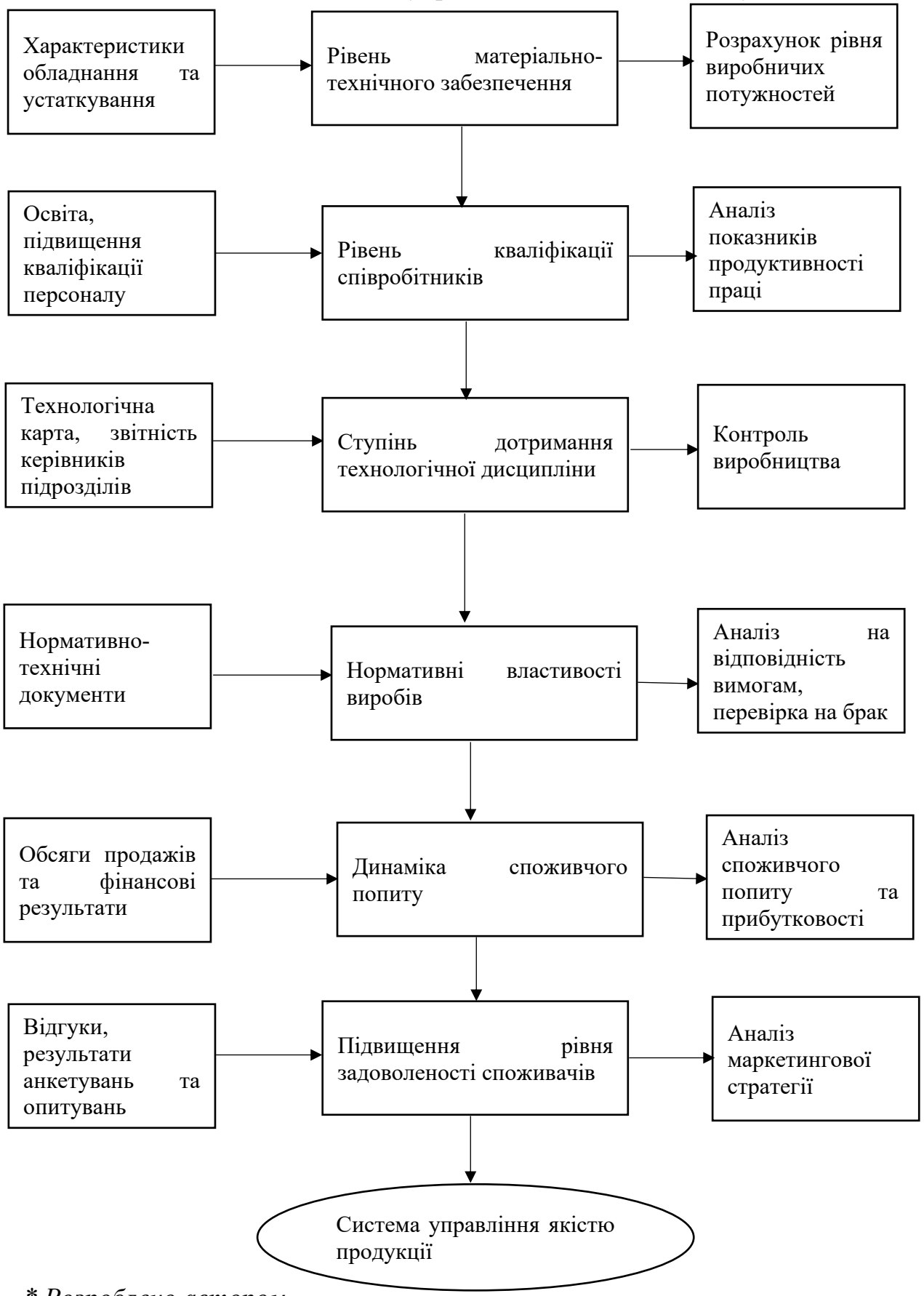
					проекту, робоча група
2.3.2	Визначення керівників процесів	2.3.1		Матриця відповідальності	Директор, менеджер проекту, робоча група
2.3.3	Визначення та узгодження цілей і показників результативності процесів	2.3.2	1	Реєстр цілей	Директор, менеджер проекту, робоча група
2.3.4	Визначення ризиків та можливостей	2.3.3	1	Реєстр ризиків	Директор, менеджер проекту, робоча група
2.3.5	Узгодження цілей, ризиків та можливостей	2.3.4	1	Скоригована процесна модель системи управління якістю	Директор, менеджер проекту, робоча група
3. Реалізація проекту					
3.1	Розробка і видання документів системи управління якістю				
3.1.1	Визначення структури і складу документації	2.3.5	1	Документована процедура управління задокументованою інформацією	Директор
3.1.2	Розробка типової форми документованої процедури	3.1.1	1	Типова форма документованої процедури	Менеджер проекту
3.1.3	Призначення відповідальних за розробку документів по підрозділах і видача завдань з розробки документів	3.1.2, 2.3.6	1		Директор
3.1.4	Розробка та формування документації: процедури виконання процесів, стандартні операційні процедури, методики.	3.1.3	1	Комплект документації 2 та 3 рівнів	Менеджер проекту
3.1.5	Розробка та затвердження Настанови щодо якості	3.1.4	1	Настанова щодо якості	Директор, менеджер проекту
3.2 Запуск та моніторинг системи управління якістю					
3.2.1	Реєстрація даних про результативність системи управління якістю	3.1.5	1	Записи реєстрації	Робоча група
3.2.2	Планування внутрішніх аудитів	3.2.1	1	План аудиту	Робоча група, менеджер проекту

3.2.3	Нарада з оцінки системи управління якістю на предмет готовності до сертифікації	3.2.2		Наказ про проведення сертифікації	Менеджер проекту
3.3 Сертифікація системи управління якістю					
3.3.1	Вибір органу сертифікації, подання заяви	3.2.3	1	Заявка на проведення сертифікації	Менеджер проекту
3.3.2	Робота з аудитором органу сертифікації	3.3.1	1		Директор
3.3.3	Усунення недоліків	3.3.2	1	Звіт за результатами проведення коригувальної роботи	Директор, менеджер проекту
3.3.4	Отримання сертифіката	3.3.3	1	Сертифікат якості	Директор
3.3.5	Завершення проекту		1	Затвердження ради якості	Директор

** Складено на основі внутрішньої інформації підприємства*

ДОДАТОК Б

Складові оновленої системи управління якістю ФОП Капустін В.Ю.*



** Розроблено автором*