

**Міністерство освіти і науки України**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Кафедра менеджменту і логістики



**КОМПЛЕКСНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА:**

**Особливості підвищення ефективності організації праці на підприємствах різних видів діяльності**

**Головний керівник – к.е.н., доц. Наталія КОРСІКОВА**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА**

**на тему: Підвищення ефективності контролю за якістю робіт**

ШИФР КРБ. МІЛ.1.689-03.26.5

Здобувачка Анастасія ЗАРІЧАНСЬКА

Керівник к.е.н., доц. Наталія КОРСІКОВА

**Кваліфікаційна робота допускається до захисту**

Рішення кафедри від 17.05.2023 р., протокол № 15

Завідувач кафедри менеджменту і логістики \_\_\_\_\_ Ірина СЕДІКОВА

(підпис)

**Одеса – 2023 р.**

## АНОТАЦІЯ

*Актуальність теми обумовлена*, що контроль управління якістю відіграє особливо важливу роль у сучасній науці та практиці. Це пов'язано з тим, що в сучасних ринкових умовах якість роботи господарюючого суб'єкта визначає кінцевий результат його діяльності, який, у свою чергу, визначає загальну ефективність усієї національної економіки.

З підвищенням ступеня відкритості національної економіки та поглибленням інтеграції в систему міжнародних економічних відносин посилення ринкової конкуренції робить питання контролю якості більш важливим.

У першому розділі «**Теоретико-методичні аспекти підвищення ефективності контролю за якістю робіт**» розглянуто види, форми і методи контролю, їх класифікація та вивчено організацію трудових процесів і контролю за роботою підлеглих працівників.

У другому розділі «**Дослідження стану і проблем у забезпеченні якості виконуваних робіт на підприємстві**» охарактеризовано ресторан «Pomodoro» як соціально-економічної системи; проаналізовано показники фінансово-господарської діяльності підприємства та охарактеризовано системи контролю якості виконуваних робіт в ресторанному бізнесі.

У третьому розділі «**Шляхи підвищення ефективності контролю за якістю робіт**» запропоновано впровадження сучасних інструментів та методів контролю за роботою працівників та оцінено ефективність запропонованих заходів.

**Ключові слова:** контроль, якість, ресторан, підприємство, метод, захід, ефективність, прибуток.

## ANNOTATION

*The topicality of the topic is* due to the fact that quality management control plays a particularly important role in modern science and practice. This is due to the fact that in modern market conditions, the quality of the work of a business entity determines the final result of its activity, which, in turn, determines the overall efficiency of the entire national economy.

With the increase in the degree of openness of the national economy and the deepening of integration into the system of international economic relations, the strengthening of market competition makes the issue of quality control more important.

In the first chapter "**Theoretical-methodical aspects of improving the efficiency of the counter by the quality of work**", the types, forms and methods of control, their classification, and the organization of work processes and control over the work of subordinate employees are considered.

In the second chapter "**Investigation of the state and problems in ensuring the quality of the work performed at the enterprise**" the restaurant "**Pomodoro**" is characterized as a socio-economic system; the indicators of the financial and economic activity of the enterprise were analyzed and the system of quality control of the work performed in the restaurant business was characterized.

In the third chapter, "**Ways to improve the effectiveness of work quality control**", the implementation of modern tools and methods of monitoring the work of employees is proposed and the effectiveness of the proposed measures is evaluated.

**Key words:** control, quality, restaurant, enterprise, method, measure, efficiency, profit.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОНТРОЛЮ ЗА ЯКІСТЮ РОБІТ.....	8
1.1 Види, форми і методи контролю, їх класифікація .....	8
1.2 Організація трудових процесів і контролю за роботою підлеглих працівників.....	27
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ І ПРОБЛЕМ У ЗАБЕЗПЕЧЕНІ ЯКОСТІ ВИКОНУВАНИХ РОБІТ НА ПІДПРИЄМСТВІ .....	36
2.1. Характеристика підприємства ресторан «Romodogo» як соціально-економічної системи .....	36
2.2. Аналіз показників фінансово-господарської діяльності підприємства....	42
2.3 Характеристика системи контролю якості виконуваних робіт в ресторанному бізнесі .....	47
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОНТРОЛЮ ЗА ЯКІСТЮ РОБІТ.....	59
3.1. Впровадження сучасних інструментів та методів контролю за роботою працівників.....	59
3.2. Оцінка ефективності впровадження програм «Ефективне управління»..	72
ВИСНОВКИ.....	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	79

## ВСТУП

*Актуальність теми дослідження.* Контроль управління якістю відіграє особливо важливу роль у сучасній науці та практиці. Це пов'язано з тим, що в сучасних ринкових умовах якість роботи господарюючого суб'єкта визначає кінцевий результат його діяльності, який, у свою чергу, визначає загальну ефективність усієї національної економіки.

З підвищенням ступеня відкритості національної економіки та поглибленням інтеграції в систему міжнародних економічних відносин посилення ринкової конкуренції робить питання контролю якості більш важливим.

У сучасному світі глобальної економіки важливість якості продукції надає нового значення виробництву. Адже якщо споживачі вказують на ступінь якості того чи іншого товару з точки зору задоволення своїх особистих потреб, тобто для споживачів якість — це синтез усіх характеристик товару. Для виробників вирішення цієї концепції є складним і трудомістким. Потреби споживачів змінилися, стали більш різноманітними і специфічними, але не змінилося ставлення до якості продукції. Тому в умовах прискореного розвитку інформаційних технологій та інформатизації покупців виробники в свою чергу повинні задовольняти всі вимоги та потреби покупців (збільшувати свої прибутки та частку ринку).

Система управління якістю вимагає комплексного підходу до визначення основних показників і напрямків досягнення цілей, тобто обраного підприємством шляху підвищення якості. Такий підхід визначає системний підхід до роботи незалежного органу товариства в цьому напрямку. Підвищення якості стосується організації та впорядкованості діяльності компанії. Як одна з основних функцій системи управління якістю продукції заслуговує на увагу безпосереднє планування підвищення якості.

Вчені різних країн провели багато досліджень з питань контролю якості та накопичили значний досвід у сфері управління якістю, тому дуже важливо узагальнити основні положення теорії та практики в цій галузі.

Метою роботи є розвиток науково-методичних основ, виявлення особливостей та тенденцій удосконалення контролю якості на підприємстві.

Завдання дослідження:

- розглянути види, форми і методи контролю, їх класифікація;
- вивчити організацію трудових процесів і контролю за роботою підлеглих працівників;
- охарактеризувати ресторан «Ромодоро» як соціально-економічної системи;
- проаналізувати показники фінансово-господарської діяльності підприємства;
- охарактеризувати системи контролю якості виконуваних робіт в ресторанному бізнесі;
- запропонувати впровадження сучасних інструментів та методів контролю за роботою працівників;
- оцінити ефективність запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження є система управління рестораном.

Предметом дослідження є система контролю якості, як функції управління рестораном.

Базою дослідження обрано ресторан «Ромодоро».

Методи дослідження: історико-логічний, системно-структурний підходи до аналізу економічних стану підприємства, порівняльний, графічний і табличний, а також статистичний методи. Використання комплексного підходу для вивчення контролю якості, який дозволяє отримати кількісну характеристику її впливу на діяльність та розвиток підприємства. Робота ґрунтується на використанні принципу єдності теорії і практики, прогнозування розвитку економічних процесів на основі методу наукової абстракції, загального та часткового.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було розглянуто тему «Підвищення ефективності контролю за якістю робіт» та зроблено наступні висновки:

1. Функцію контролю виконує кожен керівник. Об'єктом контролю можуть бути насамперед посадові особи, процеси, що відбуваються в організації, а також в цілому організація.

2. У процесі управління підприємством виникає безліч не передбачених системою управління ситуацій і невизначеностей. Для усунення всіх відхилень від намічених цілей, а також для досягнення планованих показників реалізується функція контролю. Виникає потреба у здійсненні контролю. Керівники починають здійснювати функцію контролю з того самого моменту, коли ними сформульовані цілі і завдання, створена організація.

3. Основними конкурентними перевагами ресторану є його зручне розташування, широкий спектр пропонованих послуг, індивідуальний підхід до клієнтів. Слід також враховувати, що конкурентоспроможність ресторану залежить не тільки від асортименту послуг, але й від їх якості. Однак, враховуючи збільшення кількості ресторанів на ринку послуг, керівництву досліджуваних підприємств необхідно проводити організаційні зміни для того, щоб зайняти цінну позицію на місцевому ринку. Аналіз факторів, що впливають на ефективне управління організаційними змінами, показує, що існує низка чинників, які сприяють і мотивують ці зміни в Pomodoro.

4. Рентабельність основної діяльності, яка показує той обсяг прибутку, який припадає на кожну грошову одиницю, вкладену в діяльність, виріс на 21,9% у зв'язку зі зростанням прибутку від продажів на 4409 тис грн. Але в 2021 році в порівнянні 2020 роком має негативну тенденцію зниження.

5. Проведений аналіз говорить про зростання ефективності діяльності організації, як по основній діяльності, так і в цілому по всій організації. Але в організації присутня залежність від зовнішнього фінансування.

В цілому фінансовий стан ресторану «Ромодоро» є позитивним, підприємство є прибутковим і нарощує обсяги діяльності не зважаючи на коронавірусну кризу та інші події неекономічного характеру.

6. Перш за все, керівництву закладу рекомендується створити документ з основним переліком правил роботи компанії в організації, який буде розісланий співробітникам в перший робочий день. Такі документи можуть містити детальний опис усіх можливих ситуацій, з якими може зіткнутися працівник, а також описи історії організації, місії, відносин із клієнтами та всередині організації тощо.

Крім створення самих правил і управління вимогами, необхідно сформулювати умови для їх виконання, а також механізми перевірки того, що правила дійсні, або взагалі загальний виклад вимог і побажань компанії менеджерів до співробітників.

Організаційну культуру слід зміцнювати за допомогою загальнокомпанійних заходів, спрямованих на виховання почуття спільності, приналежності до організації, лояльності та надійності роботи серед працівників.

7. Річний економічний ефект від впровадження заходів з вдосконалення управління персоналом 2013086 грн.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
2. Бичківський Р. Управління якістю: Навчальний посібник/ Л.: ДУ «Львівська політехніка», 2000. 329 с.
3. Валявський С.М. Управління якістю продукції на підприємстві в умовах входження України в ЄС. URL: Ефективна економіка [www.economy.nayka.com.ua/pdf/11\\_2015/132.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2015/132.pdf).
4. Векслер Е.М., Рифа В.М., Василевич Л.Ф. Менеджмент якості/ Під загальною редакцією Е. М. Векслера. К.: «ВД «Професіонал», 2008. 320 с.
5. Веприйняк К.В. Менеджмент : Конспект лекцій. К. : 2001. 115 с.
6. Гапоненко Т.М. Міжнародний досвід впровадження систем управління якістю продовольчої продукції. *Економіка АПК*. 2009. №12. С. 88-92.
7. Гевко І.Б. Операційний менеджмент: навч. посіб. Київ : Кондор, 2005. 228 с.
8. Гольцев Д.Г. Розрахунок результативності системи управління якістю на підприємстві. URL: <http://gisap.eu/ru/rozrakhunokrezultativnostisistemi-upravlinnya-yakisty-na-pidpriemstvi>
9. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві : підручник. Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с
10. Дем'яненко С.І. Менеджмент аграрних підприємств : Навч. посібник. К.: КНЕУ, 2005. 347 с.
11. Дикань Н.В., Борисенко І.І. Менеджмент К. : Знання, 2008. 389 с.

12. Дикань О.В. Теоретичні основи управління якістю продукції як одного із основних напрямів забезпечення конкурентоспроможності промислових підприємств. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. Харків : УкрДАЗТ, 2015. Вип. 49. С. 190–195.
13. ДСТУ ISO 9000-2009. Системи управління якістю. Основні положення та словник. К.: Держстандарт України, 2009, 24с.
14. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT). Чинний від 22.06.2009 р. К.: Держспоживстандарт України, 2009. VII, 26 с.
15. ДСТУ ISO 9004:2012 «Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю» URL:[http://www.iso.org/iso/ru/catalogue\\_detail?csnumber=41014](http://www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014)
16. Економіка та організація підприємницької діяльності: навч. посіб. / За заг. ред. д.е.н. Н. В. Сментини. К: ФОП Гуляєва В.М., 2019. 320 с.
17. Завадинська О.Ю. Інноваційні маркетингові методики підвищення лояльності споживачів послуг сфери ресторанного бізнесу. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Менеджмент соціокультурної діяльності*. 2018. №32.
18. Закон України «Про стандартизацію»/ Відомості Верховної Ради (ВВР). 2014. № 31. ст. 1058
19. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності». Відомості Верховної Ради (ВВР). 2015. № 14. ст.96
20. Іванов Ю .Б. Конкурентоспроможність підприємства: оцінка, діагностика, стратегія. Х.: ХНЕУ, 2004. 255 с.
21. Іващенко О. В. Складові управління якістю продукції. *Держава та регіони*. Серія: Економіка та підприємництво. 2007. № 1. С. 123–126.
22. Кадирус І.Г. Конкурентоспроможність підприємства та фактори, що на неї впливають. *Ефективна економіка*. 2014. № 5. С. 24-28.

23. Кахович Ю. О., Янко К. С. Контроль якості продукції підприємства в умовах сучасної економіки. *Науковий вісник НГУ*. 2011. № 1. С. 123-127.
24. Костирко Р. О. Фінансовий аналіз : [навч. посіб.] Х. : Фактор, 2007. 784 с.
25. Лінькова О. Ю. Менеджмент організацій: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Х.: НТУ "ХПІ", 2012. 463 с.
26. Лозовицький Д.С. Контролінг.: Навчальний посібник. Львів: Видавництво ЛьвДУВС, 2012. 310с.
27. Лузан І.В., Луценко І.С. Система управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства. Актуальні проблеми економіки та управління. URL: <http://probl-economy.kpi.ua/pdf/2012-7.pdf>.
28. Максименко А.І. Економічна теорія: політекономія, мікроекономіка, макроекономіка: навч. посіб. Чернівці: Прут, 2011. 404 с.
29. Мамонтова Е.А. Умови забезпечення фінансової стійкості підприємства. *Фінанси України*. 2018. № 8. С. 103-106.
30. Маркіна І.А. Менеджмент підприємства: опорний конспект лекцій. Полтава: РВВ ПУСКУ, 2003. 147 с.
31. Матюх С. А. Дослідження сучасних методів оцінки ефективності діяльності організацій. *Збірник наукових праць ТНЕУ*. 2014. № 3. С. 79-85.
32. Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи бакалаврів, галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент» всіх форм навчання / Укл. І. О. Седікова, І. І. Савенко, Козак К. Б., В. А. Бондар. Одеса, ОНТУ, 2022. 81 с.
33. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг : Навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2012. 384с.
34. Нестеренко Н. В. Ділова активність як невід'ємна частина фінансового стану підприємства. *Економічний аналіз*. 2012. № 10. С. 411.

35. Організація готельного господарства : навч. посіб. Київ : Кондор, 2012. 337 с.
36. Осадчук О. П. Якість продукції як об'єкт управління. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2011. № 4. С. 144–147.
37. Офіційний сайт «Pomodoro». URL: <https://pomodoro.od.ua>
38. Павліха Н. В. Управління сталим розвитком просторових систем: теорія, методологія, досвід : монографія. Луцьк : Волин. обл. друк., 2016. 380 с.
39. Пілецька С.Т. Оцінка фінансово-економічного стану підприємства в системі антикризового управління. Тернопільський національний економічний університет. 2016. С. 139-145.
40. Пожуєв О. В. Покращення управління якістю продукції: проблеми, рішення. *Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності*. 2010. № 1. С. 50–54.
41. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення: Закон України від 24.02.1994 № 4004-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4004-12#Text>
42. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України від 5.03.2015 року № 222-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text>.
43. Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності: Закон України від 19 травня 2011 року № 3392-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3392-17#Text>
44. Пушкаренко П.І. Економічна теорія: підручник. Суми: Унів. кн., 2011. 383 с.
45. Рудьєв В.А. Менеджмент : навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 312 с.
46. Саюн О.В. Основи менеджменту: Навчальний посібник. Черкаси, 2014. 216 с.

47. Світкін М. З. Процесний підхід при впровадженні системи менеджменту якості в організації. Стандарти і якість. 2002. № 3. С. 74 - 77.
48. Системи управління якістю. Збірник нормативноправових документів. Випуск Львів: ЛВРДЦСМС, 2001. 162 с.
49. Уткіна Ю.М. Теоретичні основи впровадження ефективної системи менеджменту якості на підприємствах. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. Харків : УкрДАЗТ, 2011. Вип. 34. С. 329–332.
50. Хотинь Л. В. Якість продукції: економічна сутність та складові. *Вісник Чернівецького торговельноекономічного інституту*. Економічні науки. 2013. Вип. 1. С. 48–51.