

Міністерство освіти і науки України
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту і логістики



КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему: Впровадження сучасних інструментів управління

якістю на підприємстві

ШИФР КРБ. МІЛ.1.481-03.3.2

Здобувач Олександр ПУШКАР

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 необхідністю впровадження сучасних інструментів управління якістю на підприємствах, що сприяє покращенню процесів виробництва та управління і допомагає підприємствам досягти більшої продуктивності, ефективності та економічної вигоди.

У першому розділі **«ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ»** визначено основні поняття та категорії управління якістю; проаналізовано концепції та передумови впровадження сучасних систем управління якістю на підприємствах.

У другому розділі **«АНАЛІЗ ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНОГО СТАНУ ТА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «ІНВЕСТИЦІЙНО-КОНСАЛТИНГОВЕ БЮРО «ТРИАДА»** дано організаційно-економічну характеристику підприємства; проаналізовано фінансово-економічний стан ТОВ «Інвестиційно-Консалтингове бюро «Тріада»; охарактеризована діюча система управління якістю на підприємстві.

У третьому розділі **«УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ»** запропоновано заходи впровадження системи менеджменту якості за міжнародним стандартом ISO 9001; здійснено розрахунок та оцінка ефективності впровадження та сертифікації системи менеджменту якості.

Кваліфікаційна робота бакалавра містить 73 сторінок, 3 таблиці, 17 рисунків. Перелік посилань нараховує 48 найменувань.

Ключові слова: якість, управління якістю, сучасні системи управління якістю, впровадження систем управління якістю

SUMMARY

The relevance of the topic is due to the need to introduce modern quality management tools at enterprises, which contributes to the improvement of production and management processes and helps enterprises achieve greater productivity, efficiency and economic benefits.

In the first chapter "**THEORETICAL AND METHODOLOGICAL ASPECTS OF QUALITY MANAGEMENT AT THE ENTERPRISE**" the basic concepts and categories of quality management are defined; the concepts and prerequisites for the introduction of modern quality management systems at enterprises are analyzed.

In the second chapter "**ANALYSIS OF THE FINANCIAL AND ECONOMIC STATE AND THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT THE ENTERPRISE OF TRIADA INVESTMENT AND CONSULTING BUREAU LLC**" the organizational and economic characteristics of the enterprise are given; the financial and economic state of Triada Investment and Consulting Bureau LLC is analyzed; the current quality management system at the enterprise is characterized.

In the third chapter "**IMPROVEMENT OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT THE ENTERPRISE**" the measures for implementation of the quality management system according to the international standard ISO 9001 are proposed; the efficiency of implementation and certification of the quality management system is calculated and evaluated.

The bachelor's thesis contains 73 pages, 3 tables, and 17 figures. The list of links includes 48 titles.

Key words: quality, quality management, modern quality management systems, implementation of quality management systems.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	7
1.1. Основні поняття та категорії управління якістю.....	7
1.2. Концепції та передумови впровадження сучасних систем управління якістю на підприємствах.....	19
Висновки до розділу 1.....	30
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНОГО СТАНУ ТА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «ІНВЕСТИЦІЙНО-КОНСАЛТИНГОВЕ БЮРО «ТРИАДА».....	32
2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства ТОВ «Інвестиційно-консалтингове бюро «Тріада».....	32
2.2. Аналіз фінансово-економічного стану підприємства.....	42
2.3. Характеристика діючої системи управління якістю на підприємстві.....	45
Висновки до розділу 2.....	50
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	51
3.1. Впровадження системи менеджменту якості за міжнародним стандартом ISO 9001.....	51
3.2. Оцінка ефективності впровадження та сертифікації системи менеджменту якості.....	57
Висновки до розділу 3.....	61
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65
ДОДАТКИ.....	70

ВСТУП

В сучасних умовах жорсткої конкуренції для підприємств і організацій в будь-якій галузі актуальним стає питання формування такої системи управління якістю, яка б в першу чергу була орієнтована на задоволення потреб споживача.

Розвиток України в якості сучасної європейської, правової та демократичної держави потребує значних змін у всіх сферах життя. Ці зміни вимагають реформування економіки країни та більшої уваги до міжнародних стандартів управління якістю в діяльності українських організацій, зокрема, промислових.

Сьогодні якість стала важливим поняттям для всіх учасників господарювання. Виробники розуміють, що якість є головним чинником конкурентоспроможності їх продукції, а для споживачів - показником задоволення їхніх потреб та прав. Одже, впровадження сучасних інструментів управління якістю є важливим кроком для підприємств, що мають на меті вийти на нові ринки та встановити відносини на довгий строк, в тому числі і з зарубіжними партнерами, що і обумовлює актуальність представленого дослідження.

Метою роботи є обґрунтування доцільності впровадження сучасних інструментів управління якістю для організацій в сфері надання інвестиційно-консалтингових послуг.

Досягнення поставленої мети обумовлює необхідність вирішення наступних завдань:

- дослідити теоретико-методичні аспекти управління якістю на підприємстві;
- визначити основні проблеми, загальні підходи та інструменти сучасної стратегії забезпечення якості;
- надати загальну характеристику та процести аналіз фінансово-

економічного стану підприємства «Інвестиційно-консалтингове бюро «Тріада»;

– провести аналіз ефективності інструментів управління якістю надання послуг на підприємстві;

– надати пропозиції щодо впровадження в діяльності компанії сучасних інструментів управління якістю надання послуг.

Об'єктом дослідження є процес управління якістю надання послуг на підприємстві.

Предметом дослідження є методологічні, теоретичні та практичні проблеми підвищення ефективності управління якістю надання інвестиційно-консалтингових послуг.

У процесі виконання кваліфікаційної роботи застосовувалася сукупність загальних та специфічних наукових методів. У процесі дослідження сучасних поглядів на управління якістю продукції підприємств застосовувалися: системний підхід, методи економічного і статистичного аналізу, групування, графічного моделювання організаційних структур, експертної оцінки. Для отримання аналітичної інформації були використані дані статистичної звітності, внутрішньої, зокрема, бухгалтерської звітності підприємств. Теоретичною основою дослідження є роботи провідних зарубіжних та вітчизняних вчених, що присвячені питанням науково-технологічної та інноваційної діяльності.

ВИСНОВКИ

В кваліфікаційній роботі було розглянуто тему «Впровадження сучасних інструментів управління якістю на підприємстві» (на прикладі ТОВ «Інвестиційно-консалтингове бюро «Тріада»») та зроблено наступні висновки:

1. Управління якістю на підприємстві є важливою складовою успішної діяльності. Сучасні системи управління якістю допомагають підприємствам забезпечувати високу якість продукції або послуг, знижувати витрати, покращувати ефективність та відповідати вимогам стандартів. Маючи системи контролю якості, підприємство може виявляти та усувати проблеми на ранніх етапах, що дозволяє уникнути втрат і зайвих витрат. Постійне вдосконалення процесів та продуктів забезпечує зростання ефективності та конкурентоспроможності. Системи управління якістю також допомагають підприємствам виконувати міжнародні стандарти якості, що може позитивно впливати на співпрацю з іншими підприємствами та забезпечувати довіру клієнтів. Задоволення потреб та очікувань клієнтів є однією з головних мет цих систем. Висока якість продукції або послуг сприяє задоволенню споживачів, збереженню довіри та побудові довгострокових взаємовідносин. Отже, впровадження сучасних систем управління якістю на підприємстві є необхідним для досягнення успіху, підтримки стабільності та збереження конкурентної переваги на ринку.

2. Управління якістю на підприємстві є загальним завданням як для керівництва, так і для співробітників. Успішна реалізація системи управління якістю вимагає активної участі всіх рівнів організації. Керівництво відіграє ключову роль у встановленні стратегії, політики та цілей управління якістю. Вони повинні створити сприятливе середовище, де якість вважається пріоритетом і підтримується на всіх рівнях. Керівництво зобов'язане забезпечити наявність необхідних ресурсів,

підтримувати навчання та розвиток персоналу, а також стимулювати та визнавати зусилля співробітників у покращенні якості. Співробітники також відіграють важливу роль у управлінні якістю. Вони повинні бути свідомими важливості якості та виконання вимог стандартів і процедур. Це включає ретельне виконання робіт згідно з встановленими процесами, активну участь у процесах контролю якості, повідомлення про виявлені проблеми та пропозиції щодо покращення. Співробітники повинні бути навчені та вміти застосовувати інструменти якості, а також мати можливість вносити свої ідеї та сприяти постійному вдосконаленню. Отже, управління якістю є спільною відповідальністю керівництва і співробітників. Лише коли обидві сторони працюють разом і дотримуються принципів управління якістю, можна досягти високих результатів і створити якісну організацію.

3. Керівництво Товариства «Тріада» має розуміння важливості впровадження сучасних систем управління на підприємстві. Розвиток підприємства має позитивну динаміку, незважаючи на складність економічної ситуації в Україні за останні роки. Впровадження товариством стандартів ISO з питання управління якістю допомогло організувати процеси управління, визначити відповідальності, розподілити завдання та забезпечити системність і структурованість в роботі Товариства. Також вплинуло на побудову довгострокових відносин з клієнтами, що, в свою чергу, є запорукою успіху підприємства та його фінансових результатів.

4. Прогнозований аналіз витрат і прибутку за системою менеджменту якості показав, що витрати на провадження системи управління якістю будуть доцільними, так як вони позитивно вплинуть на показники прибутку в розгляді чотирьох кварталів 2023 року.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Астахов А., Хриплива Л. Система управління якістю – інструмент удосконалення загальної системи управління організацією (підприємством). Стандартизація. Сертифікація. Якість. 2011.
2. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – для студентів економічних спеціальностей - 174 с.
3. Боженко Л.І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції: [навчальний посібник]\ Л.І. Боженко. Львів: Афіша, 2001. – 123 с.
4. Вакуленко, А. В. Управління якістю: навчально-методичний посібник для самост. вивч. дисц 2016. - 167 с
5. Васін, С. Г. Управління якістю. Загальний підхід : підручник для бакалаврату та магістратури / Видавництво Юрайт, 2017. - 404 с
6. Горбашко О.О. Управління якістю : підручник. 2-е вид., испр.: Видавництво Юрайт, 2014. 463 с.
7. Генрі Р. Нів Організація як система. Принципи побудови сталого бізнесу Едвардса Демінга / Вид-во Альпіна Паблішер , 2017 - 368с
8. Гольцев, Д. Г. Сутність та маркетинговий підхід до поняття "якість" у системі управління якістю / Д. Г. Гольцев // Актуальні проблеми економіки. - 2009.
9. Гріфін, Рікі В. Основи менеджменту : підручник / Р. В. Гріфін, В. Яцура. - Львів : БаК, 2011. - 624 с.
10. Глебова А.О., Карчевський Б.О. Системи управління якістю на підприємствах в умовах євроінтеграційних процесів. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. Випуск 8

11. Горностаєва Ж. Бенчмаркінг в сфері послуг : моногр. / «ЮРГУЕС», 2009. – 97 с.
12. Господарський кодекс України від 16.01.2002 № 436-4 (ГК).
13. Дослідження ЕУ (Ernst & Young) - Дослідження ринку нерухомості під час війни від Ernst & Young/ 13.03.23, Forbes UA - <https://forbes.ua/money/budivnitstva-ne-zapuskayutsya-popitu-nemaє-ale-tsini-ne-padayut-doslidzhennya-rinku-nerukhomosti-pid-chas-viyni-vid-ernst-amp-young-13032023-12337>
14. Заплотинський Б.А. Управління якістю професійної діяльності. Конспект лекцій з додатками. – К.: КПВіП НУ “ОЮА”, кафедра інформаційно-аналітичної та інноваційної діяльності, 2017. – 152 с.
15. Земельний кодекс України від 25.10.2001 № 2768-III.// Відомості Верховної Ради України (ВВР)- 2002, № 3-4, ст.27. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2768-14>
16. Зосім М. Збалансована система показників - 30.01.23 <https://www.maxzosim.com/balanced-scorecard-bsc/amp/>
17. Закон України Про оцінку майна, майнових прав та професійну оціночну діяльність в Україні - <https://www.spfu.gov.ua/ua/documents/4079.html>
18. «Інформація щодо кількості посвідчених правочинів (договорів) з нерухомістю поквартально за 2020 рік» - Міністерство юстиції України/<https://minjust.gov.ua/m/2020-rik-9683>
19. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. // Відомості Верховної Ради України (ВВР)– 1996, № 30, ст. 141. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
20. Кабушкін Н.Л. Основи менеджменту: Учеб.посібник – 5-е вид., стереотип. – Мн.: Нове знання, 2002.- 336с.

21. Кононенко М.А. Контроль якості, сертифікація та випробування продукції: Методичні вказівки для виконання курсової роботи - Івано-Франківськ: Факел, 2012 –19с.
22. Клименко, Л.В. Пізінцалі, Н.І. Александровська, В.Д. Євдокимов –Метрологія, стандартизація та управління якістю/ Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2011.
23. Ліфіц І.М. Товарний менеджмент : [підручник для прикладного бакалавріату]/ Юрайт, 2014. – 405с.
24. Лозова Т.М., Сирохман І.В. Управління якістю та безпечністю продукції харчової галузі : підручник /– Львів : Растр-7, 2018. – 398 с
25. Масленникова Н. П., Мішин В. М., Баранчєєв В. П. Управління інноваціями. М 2009.
26. Михайловська О.В.: Операційний менеджмент- Навч. пос. - К.: Кондор, 2008. - 600 с.
27. Москвін С.О. та ін.. Проектний аналіз. – Київ: ТОВ “Видавництво Лібра”, 1999.
28. Поршнів А. Г., Румянцева З. П., Соломатін Н. А. Управління організацією. 4-е изд. М .: ИНФРА-му, 2008.
29. Пудичева Г.О., В.С. Малишко. – Одеса: ОНЕУ Конспект лекцій з дисципліни «Логістика» для студентів III курсу всіх форм навчання спеціальності «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність». Частина 1.
30. Податковий Кодекс України із змінами і доповненнями, внесеними Законами України (редакція від 21.11.2021 року).
31. Покропивний СФ. Економіка підприємства: Підручник – К. : КНЕУ, 2000. -528 с.
32. Плоткін ЯД., Пащенко ЛН. Виробничий менеджмент. – Львів: ІВЦ “ІНТЕЛЕКТ+”, 1999.

33. Сергєєв І. В., Веретенникова І. І. Економіка організацій (підприємств): навчальний посібник / за ред. І. В. Сергєєва. В. Сергєєв. 3-є видав., перераб. і доп. - М.: ТК Велби, Видав-во Проспект, 2005, -560 с.
34. Сухарський В. С. Менеджмент: теорія, методологія, практика. Монографія. – Тернопіль: Астон, 2002. -416 с.
35. Сумець О. М.: Основи операційного менеджменту. – К.:ВД “Професіонал” 2004-416С.
36. Тариваська Н. П., Пушкар Р. М. Менеджмент: Теорія та практика: Підруч – ник для вузів. – Тернопіль: Карт – бланш, 1997.456 с.
37. Тарасюк Т. М.: Управління проектами. – К.: Каравела 2004 – 344 с.
38. Цивільний Кодекс України від 16.04.2003 № 435-IV.// Відомості Верховної Ради України (ВВР)– 2003, №40-44, ст. 356. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
39. Червенюк д. - Купівля-продажі: як змінився ринок нерухомості протягом 2022 року/ 27.03.23/OpenMind - <https://mind.ua/openmind/20254799-kupivlya-prodazhi-yak-zminivsia-rinok-neruhomosti-protyagom-2022-roku>
40. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – 3 вид., випр. і доп. – К.: Тов-во «Знання», КОО,2007.- 471с.
41. Adam Hayes - Lean Enterprise/ Investopedia /02.07.2021/
<https://www.investopedia.com/terms/l/lean-enterprise.asp>
42. James P. Womack ,Daniel T. Jones- From Lean Production to the Lean Enterprise – (March-April 1994)/ harvard business review/<https://hbr.org/1994/03/from-lean-production-to-the-leanenterprise>
43. Tobias Schroeder - The Malcolm Baldrige criteria and their contribution to excellence/ Excellence Blog
<https://blog.softexpert.com/en/malcolm-baldrige-criteria-excellence/>

44. Paul Hobcraft - The Baldrige Framework: In Pursuit of Excellence/
The HYPE innovation blog https://blog.hypeinnovation.com/the-baldrige-framework-in-pursuit-of-excellence?hs_amp=true
45. David W.Hutton – From Baldrige to the Bottom Line /2000 – 319p.
46. Emma Harris – What is the EFQM Excellence Model and How Useful it is for you?/ 1.02.23 /Triaster Blog/ https://blog.triaster.co.uk/blog/efqm-excellence-model-2020-business-improvement?hs_amp=true
47. Mooncamp - Understanding the EFQM model: A comprehensive management system with focus on quality /<https://mooncamp.com/blog/efqm-model/>
48. Martín-Castilla, J. I., & Rodríguez-Ruiz, Ó. (2008). EFQM model: knowledge governance and competitive advantage. *Journal of Intellectual Capital*