

Удосконалення системи контролю якості на підприємстві

Пояснювальна записка
до кваліфікаційної роботи магістра
за освітньою програмою «Менеджмент організації і адміністрування»
спеціальності 073 «Менеджмент»

Виконав: здобувач вищої освіти
за другим (магістерським) рівнем
(роботу виконано самостійно,
відповідно до принципів
академічної доброчесності)
групи 216-МОА-Д23

Михайло Шаркий
(власне ім'я та прізвище)

Керівник Олена ЛУК'ЯНОВА
(власне ім'я та прізвище)

Рецензент Ірина ТОКМАКОВА
(власне ім'я та прізвище)

АНОТАЦІЯ

Дана кваліфікаційна робота включає в себе 15 аркушів ілюстраційного матеріалу формату А4, 91 аркуш пояснювальної записки формату А4, що включає 18 рисунків, 18 таблиць, 75 літературних джерел.

Ключові слова: ЯКІСТЬ, КОНТРОЛЬ, ПІДПРИЄМСТВО, ПРОДУКЦІЯ, УПРАВЛІННЯ.

Об'єктом дослідження є система управління якістю організації, а предметом – процес побудови та впровадження системи управління якістю на прикладі Компанії «АВК».

Метою дослідження є обґрунтування теоретичних засад формування системи управління якістю продукції чи послуг на підприємстві та розробка практичних рекомендацій щодо її вдосконалення.

У кваліфікаційній роботі досліджується система управління якістю на підприємстві на прикладі компанії «АВК».

У першому розділі аналізуються теоретико-методологічні основи управління якістю продукції, методи формування системи управління якістю та її роль у забезпеченні конкурентоспроможності підприємства.

Другий розділ присвячений аналізу діяльності компанії «АВК», зокрема фінансово-економічному стану підприємства, а також проблемам і аспектам контролю якості в її діяльності.

У третьому розділі запропоновано шляхи удосконалення системи контролю якості на підприємстві, розроблено програму удосконалення та проведено економічне обґрунтування ефективності її впровадження.

Робота містить висновки та рекомендації щодо поліпшення системи управління якістю для підвищення ефективності діяльності підприємства.

ABSTRACT

This qualification work includes 15 sheets of A4 illustration material, 91 sheets of an explanatory note of A4 format, including 18 figures, 18 tables, 75 literary sources.

Keywords: QUALITY, CONTROL, ENTERPRISE, PRODUCTS, MANAGEMENT.

The object of the study is the quality management system of the organization, and the subject is the process of building and implementing the quality management system on the example of the AVK Company.

The purpose of the study is to substantiate the theoretical foundations of the formation of a quality management system for products or services at the enterprise and to develop practical recommendations for its improvement.

In the qualification work, the quality management system at the enterprise is investigated on the example of the company "AVK".

The first section analyzes the theoretical and methodological foundations of product quality management, methods of forming a quality management system and its role in ensuring the competitiveness of the enterprise.

The second section is devoted to the analysis of the activities of the AVK company, in particular the financial and economic condition of the enterprise, as well as the problems and aspects of quality control in its activities.

In the third section, ways to improve the quality control system at the enterprise are proposed, an improvement program is developed and an economic justification of the effectiveness of its implementation is carried out.

The work contains conclusions and recommendations for improving the quality management system to increase the efficiency of the enterprise.

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра Менеджмент, публічне управління та HR-технології

Ступінь вищої освіти магістр

Освітня програма «Менеджмент організації і адміністрування»
за спеціальністю 073 «Менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

д.е.н., професор

(власне підпис)

Олена ДИКАНЬ

(підпис)

(підпис і прізвище)

21 жовтня 2024 р.

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ

Михайлу Шаркому

(підпис (ім'я та прізвище))

1. Тема роботи «Удосконалення системи контролю якості на підприємстві»

керівник роботи Олена Лук'янова, канд. екон. наук, доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, власне підпис)

затверджено розпорядженням по економічному факультеті УкрДУЗТ від
“21” жовтня 2024 року № 22/24

2. Строк подання здобувачем вищої освіти роботи 12 січня 2024 року

3. Викідні дані до роботи наукова та навчально-методична література, монографічні
дослідження вітчизняних і зарубіжних економістів, законодавчі акти України,
Державної служби статистики України, наукові публікації вчених-економістів,
статистичні щорічники, інформація про історію створення та розвиток підприємства,
річна фінансова звітність підприємства, статут підприємства, аналітичні матеріали
науково-дослідної лабораторії та іншу економічну та технологічну інформацію

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно
розробити) Теоретико-методологічні засади дослідження системи управління якістю
на підприємстві. Теоретичні аспекти управління якістю продукції. Методологічні
засади формування системи управління якістю на підприємстві. Якість продукції як
фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Аналіз діяльності
підприємства Компанії «АВК». Аналіз фінансово-економічного стану підприємства.

Аналіз контролю якості та проблемні аспекти щодо неї в діяльності підприємства. Напрямки удосконалення системи управління якістю продукції на Компанії «АВК».
 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) 1 Теоретико-методологічні засади дослідження системи управління якістю на підприємстві – два аркуші (формат А4), 2 Аналіз діяльності підприємства Компанії «АВК» – вісім аркушів (формат А4), 3 Шляхи удосконалення системи контролю якості на підприємстві – чотири аркуші (формат А4).

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видає	завдання приймає

7. Дата видачі завдання «21» жовтня 2024 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН





№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Теоретико-методологічні засади дослідження системи управління якістю на підприємстві	15.11.2024	
2	Аналіз діяльності підприємства Компанії «АВК»	10.12.2024	
3	Шляхи удосконалення системи контролю якості на підприємстві	08.01.2025	
4	Графічний матеріал	10.01.2025	

Здобувач вищої освіти  Михайло ШАРКІЙ
(підпис) (друк ім'я та прізвище)

Керівник роботи  Олена ЛУК'ЯНОВА
(підпис) (друк ім'я та прізвище)

Зміст

Вступ	6
1 Теоретико-методологічні засади дослідження системи управління якістю на підприємстві	9
1.1 Теоретичні аспекти управління якістю продукції	9
1.2. Методологічні засади формування системи управління якістю на підприємстві	15
1.3 Якість продукції як фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства	27
Висновки до першого розділу	37
2 Аналіз діяльності компанії «АВК»	38
2.1 Загальна характеристика та історія заснування компанії «АВК»	38
2.2 Аналіз фінансово-економічного стану підприємства	42
2.3 Аналіз контролю якості та проблемні аспекти щодо неї в діяльності підприємства	51
Висновки до другого розділу	59
3 Шляхи удосконалення системи контролю якості на підприємстві	60
3.1 Напрямки удосконалення системи управління якістю продукції в компанії «АВК»	60
3.2 Розроблення програми удосконалення системи контролю якості на підприємстві	69
3.3 Економічне обґрунтування ефективності реалізації запропонованої системи управління якістю продукції	75
Висновки до третього розділу	81
Висновки	83
Список використаних джерел	85

Зм.	Аск.	На бонус.	Підпис.	Дата		Літ.	Аркуш	Аркушів
Розробив		Шелля М.Д.			Удосконалення системи контролю якості на підприємстві			
Перевіряв		Луїзінова О.М.					5	07
Н. Контр.		Крихітіна Ю.О.				УкрДУЗТ		
Затверд.		Діквіль О.В.						

Список використаних джерел

- 1 Галлеєв В. І. Управління якістю: проблеми, перспективи: навчальний посібник / В. І. Галлеєв, М. К. Варгіна. М.: Вільямс, 2007. - 272 с.
- 2 ДСТУ ISO 9001-2015. Міждержавний стандарт. Системи менеджменту якості. Вимоги.
- 3 ДСТУ ISO 9000-2008. Система менеджменту якості. Основні положення і словник.
- 4 Закон України «Про стандартизацію»/ Відомості Верховної Ради (ВВР) – 2014 – № 31 – ст. 1058
- 5 Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»/ Відомості Верховної Ради (ВВР) – 2015 – № 14 – ст.96 – 2015
- 6 Закон України «Про підтвердження відповідності»/ Відомості Верховної Ради України (ВВР) – 2001 – № 32 – ст. 169 – 2001
- 7 Швандор В. А. Стандартизація та управління якістю продукції: підручник / В. А. Швандор. - М.: ЮНІТІДАНА, 2008. - 487 с.
- 8 Пономарьов С. В. Управління якістю продукції. Введення в систему менеджменту якості: навчальний посібник / С. В. Пономарьов. - М.: Стандарти та якість, 2008. - 248 с.
- 9 Мішин В. М. Управління якістю: підручник / В. М. Мішин. - М.: ІНФРА-М, 2008. - 463 с.
- 10 Пономарьов С. В. Управління якістю продукції. Інструменти і методи менеджменту якості: навчальний посібник / С. В. Пономарьов, С. В. Міщенко, В. Я. Білобрагін. - М.: Стандарти та якість, 2009. - 248 с.
- 11 Світкін М. З. Процесний підхід при впровадженні системи менеджменту якості в організації / М. З. Світкін // Стандарти і якість. - 2002. - № 3. - С. 74 - 77.
- 12 Локтіонов М. В. Системний підхід в менеджменті: підручник / М. В. Локтіонов. - М.: ЮНІТІ-ДАНА, 2008. - 288 с.
- 13 Окрепілов В. В. Загальне управління якістю: підручник. В 4 кн. / В. В. Окрепілов. - СПб. : Вид-во СПбУЕФ, 2007. - 454 с.

- 14 Глудкін О. П. Загальне управління якістю: підручник / О. П. Глудкін, Н. М. Горбунов, А. І. Гуров, Ю. В. Зорін. - М.: Радіо та зв'язок, 2009. - 600 с.
- 15 Ільєнкова С. Д. Управління якістю: підручник / за ред. С. Д. Ільєнкової. - 3-є вид-во., Перероб. і доп. - М.: ЮНІТІ-ДАНА, 2009. - 352 с.
- 16 Лапідус В. А. Загальне якість в російських компаніях: навчальний посібник / В. А. Лапідус. - М.: Друкарня Новини, 2007. - 432 с.
- 17 Алексеєнко Т. С. Макроекономіка: навчальний посібник / Т. С. Олексієнко, Н. Ю. Дмитрієва, Л. П. Зінькова та ін.; під ред. Л. П. Зінькова. - Мн. : Нове знання, 2002. - 244 с.
- 18 Астахов А., Хриплива Л. Система управління якістю—інструмент удосконалення загальної системи управління організацією (підприємством) // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2011. – №. 4. – С. 60-64.
- 19 Батракова Т. І. Сутність поняття економічна ефективність діяльності підприємства в ринкових умовах //Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: Економічні науки. – 2015. – №. 1 (1). – С. 172-178.
- 20 Батутіна А. П., Ємченко І. В. Експертиза товарів. Навчальний посібник. / А.П. Батутіна, І.В. Ємченко. – К: ЦУЛ, 2003. -278 с.
- 21 Бедрадіна Г. К. Визначення рівня якості менеджменту на туристичному підприємстві / Г.К. Бедрадіна // Науковий вісник МАУП. – 2011. – Вип. 1 (28). – с. 113-118.
- 22 Безродна С. М. Виявлення резервів підвищення якості продукції в системі інноваційного розвитку //Науковий вісник [Буковинського державного фінансово-економічного університету]. Економічні науки. – 2013. – №. 1. – С. 66-75.
- 23 Березіна О.В. Економіка підприємства / О.В. Березіна, Л.М. Березіна, Н.В. Бутенко – Київ: «Знання», 2009. – 350 с
- 24 Биба В. В., Теницька Н. Б. Якість продукції як чинник конкурентоспроможності підприємства // Економіка і суспільство. – 2017. – С. 171-176.

25 Бутинець Т. А. Система внутрішнього контролю підприємства //Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу. – 2008. – №. 1 (10). – С. 25-38.

26 Весперіс С. З. Формування організаційно-методичного забезпечення досліджень конкурентоспроможності підприємств машинобудування : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами» / С. З. Весперіс. — К., 2009. — 20 с.

27 Вишневська Н. М. Якість товару як головний чинник підвищення конкурентоспроможності продовольчої продукції / Н.М. Вишневська // Економіка. Управління. Інновації. – 2009. – №. 2. – с. 26-32.

28 Віткін Л. М., Ролько О. Р. Контролінг витрат та оцінювання результативності і ефективності інтегрованої системи управління / Л.М. Віткін, О.Р. Ролько // Системи обробки інформації. – 2016. – №. 1. – С. 164-168.

29 Гетьман О. О. Підвищення ефективності функціонування підприємств на засадах упровадження маркетингового механізму управління їх діяльністю. Автореферат дис. канд. екон. наук. — Дніпропетровськ: Дніпропетровський університет економіки та права, 2003. — 20 с.

30 Гриценко К.Г. Комплексна оцінка рівня фінансової безпеки страхової компанії / К.Г. Гриценко // Моделювання та інформаційні технології в економіці : колективна монографія [за заг. ред. Соловйова В.М.]. – Черкаси: Брама-Україна, 2014. – 457 с. – С.407-418.

31 Калашнік І. І. Контроль та управління якістю продукції на промислових підприємствах //Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. – 2009. – №. 1. – С. 53-57.

32 Корнієнко Т. М. Оцінка ефективності напрямів підвищення якості продукції //Економіка. Фінанси. Право. – 2013. – №. 1. – С. 18-20.

33 Краснікова О. С. Система управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства //Управління розвитком. – 2013. – №. 12. – С. 82-84.

34 Мишко О. В. Управління якістю - запорука підвищення конкурентоспроможності продукції / О.В. Мишко // Економіка. Фінанси. Право. – 2014. – №. 3. – С. 41.

35 Озаровська, А. В. Японські «гуртки якості» як форма управління і контролю / А. В. Озаровська // Професійний менеджмент у сучасних умовах розвитку ринку : матеріали VIII наук.-практ. конф. з міжнар. участю, м. Харків, 1 листоп. 2021 р. – Харків, 2021. – С. 220-222.

36 Пододіменко І. Роль фахових об'єднань у професійному становленні фахівців з комп'ютерних наук: досвід Японії //Порівняльна професійна педагогіка. – 2014. – №. 4 (1). – С. 119-124.

37 Рибалко-Рак Л. А. Вітчизняний досвід і перспективи функціонування систем управління якістю / Л.А. Рибалко-Рак // Матеріали VI наук.-практ. конф., м. Полтава, 25 травня. 2009 р. – Полтава, 2009. – С. 143-146.

38 Рябушкіна А. А. Якість продукції та забезпечення її конкурентоспроможності [Електронний ресурс] / А.А. Рябушкіна // Ефективна економіка. – 2013. - №7 – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2184>

39 Тельнов А.С. Інтегративний підхід до побудови системи управління якістю продукції промислових підприємств / А.С. Тельнов // Экономика Крыма. - 2010. - № 4(33). - С. 277–280.

40 Управління якістю продукції. Навчально-методичний посібник до курсу для спеціальності 6.030601 «Менеджмент організацій» / Укл. О.М. Попов, О.М. Венгер. – Запоріжжя. – ЗДІА, 2009. – с. 46-49.

41 Уткіна Ю. М. Теоретичні основи впровадження ефективної системи менеджменту якості на підприємствах //Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2011. – №. 34. – С. 329-332.

42 Швець Ю. Ю. Регуляторна політика держави в управлінні якістю та конкурентоспроможністю послуг: автореф. дис. канд. екон. наук : 08.00.03 / Ю. Ю. Швець ; Класичний приватний університет. – Запоріжжя, 2009. – 20 с.

43 Шемаєва Л.Г. Управління якістю бізнес-процесів на підприємстві: [монографія / Л.Г. Шемаєва, К.С. Безгін та ін.]; Харківський національний економічний ун-т. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2009. – 240 с.

44 Шульгіна Л. М., Мельничук В. М. Еволюція наукових поглядів щодо поняття споживча цінність товару //Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2011. – №. 2. – С. 74-80.

45 Яковенко, В. Д. Прогнозування стану системи керування якістю діяльності навчального закладу / В. Д. Яковенко, В. Д. Гогунський // Системні дослідження та інформаційні технології. – 2009. – Т. 2, № 2. – С. 50–57.

46 Портер М. Конкуренція: монографія / М. Портер. - М.: Вид-во Вільямс, 2006. - 608 с.

47 Новиков Д. А. Теорія управління організаційної системи: навчально-методичний посібник / Д. А. Новіков. - М.: Вид-во ФІЗМАТЛІТ, 2009. - 583 с.

48 Офіційний сайт компанії «АВК» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.avk.ua/ua/uk>

49 Інфографіка: хто контролює кондитерський ринок в Україні? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.liga.net/infografica>

50 Закревська Л. М. Сучасний стан та перспективи розвитку експортної політики підприємств кондитерської промисловості України // Л. М. Закревська // Економіка: проблеми теорії і практики: – М.:ЛНУ, 2015. – С. 165.

51 Все в шоколаді. Скільки заробляють РОШЕН і інші кондитерські фабрики з світового топ-100 [Електронний ресурс]// ТСН. – Режим доступу: <https://ru.tsn.ua/infografika>

52 Іванов Ю .Б. Конкурентоспроможність підприємства: оцінка, діагностика, стратегія /Ю.Б. Іванов (та ін.) - Х.: ХНЕУ, 2004. - 255 с.

53 Управління якістю продукції та послуг. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ – Х.: ХТЕІ, 2015 – 222 с.

54 ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT) Чинний від 01.07.2016.

55 Бондаренко С. М., Строкач І. А. Особливості використання соціально-орієнтованої концепції загального управління якістю TQM в Україні. Технології та дизайн. 2014. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/td_2014_1_8

56 Топольник, В.Г. Управління якістю продукції і послуг ресторанного господарства : навч. посіб. / В.Г. Топольник. - Донецьк : Дон. НУЕТ, 2007. –

57 Давидова, О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно ресторанному господарстві : навч. посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська; Харк. Нац.. акад. міськ. Госп-ва. – Х.: ХМАМГ, 2012. – 414 с.

58 Кириченко, Л.С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посібник / Л.С. Кириченко, П.В. Мережко - К.: КНТЕУ, 2001. – 128 с.

59 Мережко, Н.В. Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл. /Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 216 с.

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

61 Ланциські Є., Мрук Х., Янушек Х., Личак Я., Матушак-Фляйшман А. Основи комплексного управління якістю (TQM) / Київський національний торговельно-економічний ун-т / М.Г. Бойко (пер.з пол.). К.: КНТЕУ, 2006. 289с. Бібліогр.: с. 279-288.

62 Монастирський Г.Л. Теорія організації: підручник. 2-е видання, доповнене й перероблене. Тернопіль: “Крок”, 2021. 368 с.

63 Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. – Львів: Магнолія. – 2021. – 212 с.

64 Загальне управління якістю: підручник. О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кісь, І. О. Листопад, Н. І. Моїсєєва, І. В. Галич, А. О. Никифоров. – Харків: ХНТУСГ, 2021 р. – 205 с.

65 Управління якістю товарів [Електронний ресурс] : Методичні вказівки та завдання для практичних занять / укл. : Т. В. Карбівнича, Р. С. Тихонченко, Л. В. Татар, – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2021.

66 ISO 14000. Стандарти ISO. (остання редакція 25.02.2023) URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/ISO_14000

67 Сучасні концепції управління якістю продукції. О. В. Тарасова, О. В. Левицька. Економіка харчової промисловості. - 2010. - № 1. - С. 24-27. - URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/echp_2010_1_6

68 Тендюк А.О. Методичні підходи до оцінки результативності, якості та ефективності системи менеджменту підприємства / А.О. Тендюк, С.М. Василівський // Збірник наукових праць «Економічні науки. Серія «Економіка та менеджмент». – 2013. – № 10(38). – С. 225-232

69 Hutchins, D. Just in Time / D. Hutchins. – Gower Publishing Ltd., Brookfield Vermont, USA. - 1999. – 256 p.

70 International Organization for Standardization, ISO 19011:2012. Guidelines for Quality and/or Environmental Management Systems Auditing, ISO. – Genève, Switzerland. – 2012.

71 Lukianykhin, V.A. The impact of corporate social responsibility on company`s reputation / V.A. Lukianykhin, M.S. Zhuk, M.S. Shkurat // Модели, системы, сети в экономике, технике, природе и обществе. -2014. -№1. -С. 138-142.

72 Singels, J., Ruël, G. and van de Water, H. (2001), "ISO 9000 series - Certification and performance", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 18 No. 1, pp. 62-75.

73 Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи для здобувачів вищої освіти за другим (магістерським) рівнем спеціальності 073 "Менеджмент" / укладачі : О. В. Дикань, Ю. О. Крихтіна ; кафедра менеджменту і адміністрування. - Харків : УкрДУЗТ, 2021. - 35 с.

74 Волохова І.В., Волохов В.А., Лук'янова О.М. Удосконалення збуту в системі менеджменту // Тези доповідей вісімнадцятої науково – практичної міжнародної конференції «Міжнародна транспортна інфраструктура, індустріальні центри та корпоративна логістика» (2-3 червня 2022 р., м. Харків).

75 Волохова І.В., Лук'янова О.М. Проблеми українського бізнесу та шляхи його відродження в умовах воєнного стану // Матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції “Сучасні тенденції розвитку фінансових та інноваційно-інвестиційних процесів в Україні, 2023” (03.03.2023 – 04.03.2023, м. Вінниця) - 2023.