

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
ВАДИМА ГЕТЬМАНА**

**Навчально-науковий інститут бізнес-освіти імені Анатолія Поручника
Кафедра міжнародного менеджменту**

галузь знань 07 Управління та адміністрування
спеціальність 073 Менеджмент
спеціалізація Бізнес-адміністрування універсальна
Освітньо-професійна програма 8М10 «Бізнес-адміністрування (універсальна)»

Форма навчання: заочна

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

**на тему Формування системи управління якістю бізнес організації
(на прикладі ТОВ "НОВАЦІЇ")**

Здобувача Явдошук Аліни Євгенівни



Науковий керівник: доц., канд. екон. наук



А.В.Осокіна

Робота допущена до захисту перед Екзаменаційною комісією з атестації здобувачів вищої освіти (ЕК)

Завідувач кафедри к.е.н., доцент

М.О.Бурмака

Київ 2023

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ БІЗНЕС – ОСВІТИ
ІМЕНІ АНАТОЛІЯ ПОРУЧНИКА
Кафедра міжнародного менеджменту**

**ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА
ПРОГРАМА
ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ
СПЕЦІАЛІЗАЦІЯ**

**«БІЗНЕС- АДМІНІСТРУВАННЯ
УНІВЕРСАЛЬНА»
07 Управління та адміністрування
073 «Менеджмент»
8М10 «Бізнес-адміністрування
універсальна»**

ПОГОДЖЕНО

Керівник проектної групи (гарант)
освітньо-професійної програми

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Є.Г.Панченко

М.О.Бурмака

(підпис)

(підпис)

2023 р.

2023 р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

**здобувачу вищої освіти Явдошук Аліни Євгенівни
заочної форми навчання**

на підготовку кваліфікаційної магістерської роботи

на тему: **Формування системи управління якістю бізнес організації
(на прикладі ТОВ "НОВАЦІЇ")**

Тему затверджено наказом ректора Університету "30" грудня 2022 р. № 2191-ст

**Кваліфікаційна магістерська робота виконується на матеріалах ТОВ
"НОВАЦІЇ"**

**План кваліфікаційної магістерської роботи і терміни подання розділів
науковому керівникові**

РОЗДІЛ 1. Теоретичні підходи до розробки системи управління якістю бізнес-організації

РОЗДІЛ 2. Аналітична оцінка системи управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ»

РОЗДІЛ 3. Обґрунтування напрямків розвитку системи управління якістю згідно з вимогами міжнародних стандартів ISO 9001:

Термін подання завершеної роботи науковому керівникові для оформлення відгуку

(до 01.05.23)

Об'єкт дослідження:	соціально-економічні відносини, що виникають в процесі формування та розвитку системи управління якістю бізнес-організацій.
Предмет дослідження:	є теоретичні та прикладні аспекти процесу побудови та імплементації системи управління якістю в поточну діяльність бізнес-організацій.
Мета кваліфікаційної магістерської роботи:	дослідження теоретичних засад системи управління якістю організації та практичних аспектів її побудови, а також обґрунтування напрямів підвищення ефективності функціонування в організації.

Конкретні завдання, які здобувач повинен виконати для досягнення поставленої мети:

У розділі 1:

- Дослідити сутність поняття «система управління якістю»
- Опрацювати показники, методи та інструменти управління якістю
- Надати характеристику особливості формування системи управління якістю бізнес організації

У розділі 2:

- Надати організаційно-економічну характеристику сфери та результатів діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ»
- Проаналізувати елементи системи управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ»
- Провести аналітичну оцінку рівня якості послуг ТОВ «НОВАЦІЇ»

У розділі 3:

- Сформулювати напрями удосконалення системи управління якістю
- Проаналізувати економічну оцінку доцільності реалізації проєкту удосконалення системи управління якістю та її ризиків
- Проаналізувати організаційні аспекти впровадження проєкту
- Надати оцінку наслідків реалізації проєкту: соціальні, етичні, екологічні аспекти

**Завдання підготував
науковий керівник**



А.В.Осокіна

" " _____ 2023 р.

Завдання одержав здобувач



А.С.Явдожук

" " _____ 2023 р

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна магістерська робота містить 116 сторінок, 12 таблиць, 20 рисунків, список літератури з 83 найменувань, 4 додатків.

Формування системи управління якістю бізнес організації
(на прикладі ТОВ "НОВАЦІЇ")

Об'єктом дослідження виступає соціально-економічні відносини, що виникають в процесі формування та розвитку системи управління якістю бізнес-організацій.

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні аспекти процесу побудови та імплементації системи управління якістю в поточну діяльність бізнес-організацій.

Мета дослідження полягає у дослідженні теоретичних засад системи управління якістю організації та практичних аспектів її побудови, а також обґрунтування напрямів підвищення ефективності функціонування в організації..

Завданнями роботи є:

- Дослідити сутність поняття «система управління якістю»
- Опрацювати показники, методи та інструменти управління якістю
- Надати характеристику особливості формування системи управління якістю бізнес організації
- Надати організаційно-економічну характеристику сфери та результатів діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ»
- Проаналізувати елементи системи управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ»
- Провести аналітичну оцінку рівня якості послуг ТОВ «НОВАЦІЇ»
- Сформулювати напрями удосконалення системи управління якістю
- Проаналізувати економічну оцінку доцільності реалізації проєкту удосконалення системи управління якістю та її ризиків
- Проаналізувати організаційні аспекти впровадження проєкту
- Надати оцінку наслідків реалізації проєкту: соціальні, етичні, екологічні аспекти.

Практичне значення отриманих результатів полягає у розробленні практичних рекомендацій з удосконалення процедур побудови систем управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ», її організаційного забезпечення та підвищення результативності функціонування.

Одержані результати можуть бути використані з метою вдосконалення системи управління якістю ТОВ «НОВАЦІЇ». Рекомендовано трансформувати існуючий відділ технічного контролю (ВТК) у відділ управління якістю, до складу якого входять інженер, менеджер системи управління якістю ISO, інженера з якості та технолога, а також розгляд політики в області якості

Рік виконання кваліфікаційної магістерської роботи – 2022-2023 рр.

Рік захисту роботи – 2023 р.

В і д г у к
на кваліфікаційну магістерську роботу
здобувачки Навчально-наукового інституту бізнес-освіти імені Анатолія
Поручника, спеціальності 073 «Менеджмент»,
освітньої програми 8М10 «Бізнес-адміністрування (універсальна)»
Явдощук Аліни Євгенівни

на тему: Формування системи управління якістю бізнес організації
(на прикладі ТОВ "НОВАЦІЇ")

Для забезпечення ефективного функціонування організації та її сталого розвитку на глобальних ринках, особливої значимості набуває впровадження в загальну систему менеджменту підприємства системи управління якістю, яка фактично буде являти собою органічну частину загальної системи управління компанії. Виходячи з цього, представлена дипломна робота присвячена дослідженню актуальних питань.

Позитивною рисою дослідження є те, що воно побудовано логічно, матеріал структуровано, подано послідовно і взаємопов'язано. План роботи побудований грамотно, відповідає обраній проблематиці дослідження. Зміст та структура роботи свідчить про те, що мета дослідження була досягнута, а усі завдання виконані. Простежується зв'язок між окремими розділами роботи. При написанні роботи автором було опрацьовано значну кількість нормативних документів та законодавчих актів, даних первинної звітності, матеріалів, розміщених в мережі Інтернет, підручників, монографій, наукових публікацій за темою дослідження, з метою проведення комплексної діагностики стану підприємства та встановлення кореневих причин виявлених проблем в його діяльності.

Кожний розділ магістерської роботи має певні позитивні моменти, серед яких слід підкреслити наступні:

- В першому розділі роботи автором достатньо повно розкриті теоретико-методологічні основи формування та розвитку систем менеджменту якості у відповідності з вимогами стандарту ISO 9001:2015; впорядковано основні поняття та категорії; розкрито сутність процесу управління якістю на підприємстві; зроблено акцент на особливості управління якістю в лабораторному сегменті.
- В аналітичній частині роботи проведено аналіз основних показників діяльності ТОВ "НОВАЦІЇ" за період 2020-22 рр.; надано організаційно-економічну характеристику сфери та результатів діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ»; проаналізовано

склад елементів та організаційне забезпечення системи управління якістю досліджуваного підприємства; здійснено оцінку ефективності управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ» та діагностовано кореневі причини проблем у сфері забезпечення якості лабораторних послуг.

➤ В конструктивній частині роботи автором обґрунтовано напрями розвитку системи управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ»; проведено економічну оцінку доцільності реалізації проєкту удосконалення системи управління якістю та аналіз ризиків; розроблено план розвитку системи якості, який охоплює ті аспекти управління якістю, що були розглянуті у другому розділі роботи і відповідають вимогам стандартів ІСО 9001:2015; опрацьовано соціальні, етичні, екологічні наслідки реалізації проєкту заміни устаткування та підвищення якості послуг.

Поряд з позитивними рисами, магістерська робота має окремі незначні недоліки, а саме:

➤ При проведенні аналітичної оцінки діючої системи якості в компанії недостатньо уваги було приділено аналізу її елементів та системи документації, у якій регламентуються процеси управління якістю;

➤ При опрацюванні питання проведення оновлення устаткування та програмного забезпечення, авторка недостатньо чітко опрацьовані питання комплексної оцінки ефективності наданих пропозицій, не проведено сценарного планування щодо моделювання різних умов їх впровадження;

➤ Простежуються незначні помилки по оформленню роботи.

В цілому, робота являє собою закінчене самостійне дослідження, яке має практичну цінність. Ознайомлення із його результатами, дозволяє констатувати факт, що автор має високий рівень теоретичної підготовки, володіє сучасним управлінським інструментарієм, має навички щодо його використання при вирішенні проблем як оперативного, так і довгострокового характеру в діяльності організації та вміє здійснювати обґрунтування та вибір управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності її функціонування. Робота оформлена відповідно до діючих вимог і має всі підстави для рекомендації її до захисту. Авторка роботи заслуговує високої оцінки.

Науковий керівник:

канд. екон.наук,

доцент кафедри менеджменту



А.В. Осокіна

Рецензія

на кваліфікаційну магістерську роботу

здобувачки Явдошук Аліни Євгенівни

на тему: Формування системи управління якістю бізнес організації
(на прикладі ТОВ "НОВАЦІЇ")

Актуальність теми. Тема роботи є актуальною, адже у сучасних умовах господарської діяльності якість стала інтегруючим поняттям, яке зачіпає інтереси всіх учасників національної економіки. Для виробників продукції якість є гарантією та вирішальним фактором у забезпеченні їх конкурентоспроможності, стійкості, репутації та успішної діяльності; підвищення якості для споживачів є умовою задоволення їх потреб і захисту прав; забезпечення якості життя громадян є одним із пріоритетних державних завдань влади.

Позитивні риси роботи. Позитивним моментом роботи є дослідження теоретичних та прикладних аспектів процесу побудови та імплементації системи управління якістю в поточну діяльність бізнес-організації.

Зауваження до роботи. Зауважень немає, адже вона повністю розкриває поставлені перед нею завдання.

Практичне значення одержаних результатів. За результатами дослідження сформульовані та обґрунтовані напрями удосконалення процедур побудови систем управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ», її організаційного забезпечення та підвищення результативності функціонування.

Рецензент: Директор

ТОВ «НОВАЦІЇ»



Меленевський Д.О.

«01» червня 2023р

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІХОДИ ДО РОЗРОБКИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЇ.....	6
1.1. Поняття та сутність системи управління якістю.....	6
1.2. Показники, методи та інструменти управління якістю.....	13
1.3. Особливості формування системи управління якістю бізнес організації.....	25
РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТОВ «НОВАЦІЇ».....	38
2.1. Організаційно-економічна характеристика сфери та результатів діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ».....	38
2.2 Аналіз елементів системи управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ»	51
2.3. Оцінка рівня якістю послуг ТОВ «НОВАЦІЇ»	61
РОЗДІЛ 3. ОБГРУНТУВАННЯ НАПРЯМІВ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЗГІДНО З ВИМОГАМИ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ISO 9001:2015	68
3.1. Напрями удосконалення системи управління якістю	68
3.2. Економічна оцінка доцільності реалізації проекту удосконалення системи управління якістю та аналіз ризиків	72
3.3. Організаційні аспекти впровадження проекту	80
3.4 Оцінка наслідків реалізації проекту: соціальні, етичні, екологічні аспекти	88
ВИСНОВКИ	91
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	97
ДОДАТКИ	104

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах господарської діяльності якість стала інтегруючим поняттям, яке зачіпає інтереси всіх учасників національної економіки. Для виробників продукції якість є гарантією та вирішальним фактором у забезпеченні їх конкурентоспроможності, стійкості, репутації та успішної діяльності; підвищення якості для споживачів є умовою задоволення їх потреб і захисту прав; забезпечення якості життя громадян є одним із пріоритетних державних завдань влади.

Вирішення основних проблем підвищення якості можливе при впровадженні ефективної системи управління якістю. Відповідно до міжнародних стандартів ISO 9000 система управління якістю є загальновизнаним превентивним механізмом, що забезпечує високу якість процесів, робіт і послуг.

Застосування таких систем має бути стратегічним рішенням організації. Виходячи з цього, своєчасно та своєчасно здійснюється дослідження проблеми створення та застосування систем управління якістю, яка є домінуючим фактором підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Аналіз останніх досліджень та наукових праць. Актуальні проблеми управління якістю, формування та впровадження систем якості в організаціях розглядалися в працях як вітчизняних вчених, так і зарубіжних фахівців. Зокрема, серед них можна виокремити таких: К. Ісікаву, Е. Демінга, Дж. Джурана, Ф. Кросбі, Й. Кондо, Я. Мондена, Дж. Харрінгтона, Е. Крайєра, А. Табора, Х. Бреде, В. Вахрушева, І. Ісаєва, В. Литвиненка, Б. Робертсона, К. Рахліна, А. Фейгенбаума, В. Шугарта, М. Шаповала, В. Швеця, О. Момота, Е. Куценка, М. Свиткина, І. Фанталова, Р. Фатхутдинова, С. Фомічов та ін. Водночас, у вітчизняних наукових джерелах малодосліджуваними залишаються питання побудови систем управління якістю в організації відповідно до вимог та критеріїв міжнародних стандартів ISO 9000 та забезпечення їх ефективного функціонування.

Метою магістерської роботи є дослідження теоретичних засад системи управління якістю організації та практичних аспектів її побудови, а також обґрунтування напрямів підвищення ефективності функціонування в організації.

Для досягнення мети вирішено наступні **завдання**:

- Здійснити критичний аналіз понять «якості» та «системи управління якістю», її елементів та базових основ формування;
- Дослідити показники, методи та інструменти управління якістю в організації;
- Вивчити особливості формування системи управління якістю бізнес організації в лабораторному сегменті;
- Надати організаційно-економічну характеристику сфери та результатів діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ»;
- Проаналізувати склад елементів та організаційне забезпечення системи управління якістю досліджуваного підприємства;
- Здійснити оцінку ефективності управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ» та діагностувати проблемні зони;
- запропонувати напрями розвитку системи управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ»;
- провести економічну оцінку доцільності реалізації проєкту удосконалення системи управління якістю та аналіз ризиків;
- опрацювати організаційні аспекти впровадження проєкту;
- проаналізувати соціальні, етичні, екологічні наслідки реалізації проєкту.

Об'єктом дипломної роботи є соціально-економічні відносини, що виникають в процесі формування та розвитку системи управління якістю бізнес-організацій.

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні аспекти процесу побудови та імплементації системи управління якістю в поточну діяльність бізнес-організації.

Методи дослідження. Вирішення завдань роботи буде забезпечено використанням загальнонаукових та спеціально-наукових методів наукового дослідження. Зокрема: методи системного аналізу (розглянути проблему

використання систем управління якістю як елемента системи управління організацією); факторний аналіз (для виявлення факторів, що впливають на процес впровадження системи якості на підприємстві та в управлінні); логічне узагальнення (для визначення сутності, критеріїв, принципів управління якістю); статистичні методи аналізу якості (для виявлення причин проблем управління якістю, їх систематизації та узагальнення); експертні оцінки (для узагальнення результатів експертного опитування та визначення мотивації впровадження систем управління якістю, підвищення ефективності роботи); техніко-економічні розрахунки (для визначення ефективності систем управління якістю).

Теоретико-інформативну основу дослідження склали законодавчі та нормативні акти України, національні та міжнародні стандарти якості ISO 9000:2015, наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених з проблем управління якістю, практичні матеріали досліджуваної організації.

Практична значущість результатів дослідження полягатиме у розробленні практичних рекомендацій з удосконалення процедур побудови систем управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ», її організаційного забезпечення та підвищення результативності функціонування.

Апробація. За результатами досліджень опубліковано тези на тему: «Соціальні, етичні та екологічні аспекти реалізації проєкту/ів» та подано їх у збірнику «ПРІОРИТЕТИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ В УМОВАХ ІННОВАЦІЙНОЇ ЕКОНОМІКИ». Загально університетська Студентська науково-практична конференція м. Київ. 28 квітня 2023 р. УДК 330.341.1. (06). ISBN 978-966-926-438-1. Сторінки 86-89.

Структура роботи. Робота складається з трьох розділів, містить 115 сторінок, 12 таблиць і 20 рисунків, 4 додатки, 84 літературне джерело.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІХОДИ ДО РОЗРОБКИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЇ

1.1. Поняття та сутність системи управління якістю

Ефективна діяльність підприємства цілком залежить від його конкурентоспроможності, визначальним фактором якої є якість продукції, що виробляється, або надання послуг. Аналіз роботи японських компаній показує, що виробництво високоякісних продуктів і послуг дозволяє отримати потрійну вигоду у вигляді зниження собівартості продукції, підвищення чистої виручки від продажів і збільшення частки ринку. Продукт високої якості приносить приблизно на 40% більше прибутку на вкладений капітал, ніж продукт низької якості [22, с.76]. У сучасних умовах, якщо якість продукції відповідає або перевищує очікування споживачів, підприємство може гарантувати свою конкурентоспроможність. Кожен товар або послуга має кілька характеристик, відображає їх корисність і задовольняє певні потреби споживачів. Власне, з цією метою виробляються товари, основною характеристикою яких є рівень якості, який визначає ступінь придатності цих товарів для задоволення потреб людей відповідно до їх призначення.

Проблема забезпечення якості була актуальною для людства в будь-який період розвитку, але особливо актуальна вона на сучасному етапі в умовах фінансово-економічної кризи. Забезпечення належного рівня якості продукції сприяє підвищенню конкурентоспроможності місцевих підприємств, є основною умовою їх виживання на внутрішньому та зовнішньому ринках. Вирішення проблеми підвищення рівня якості та конкурентоспроможності продукції місцевих підприємств має важливе соціально-економічне значення, яке виявляється в наступному [83]:

- якісна і конкурентоспроможна продукція завжди повніше і краще задовольняє потреби населення, ніж така ж або навіть більша кількість низькоякісної продукції. Це означає, що підвищення якості продукції в кінцевому

підсумку еквівалентно збільшенню обсягів виробництва при менших загальних суспільних витратах праці, що підвищує рівень рентабельності підприємства при реалізації продукції. А це, в свою чергу, призводить до покращення фінансового стану, стимулювання розвитку, на основі чого забезпечується належний рівень конкурентоспроможності підприємства, що є важливим фактором розвитку на всіх етапах підприємницької діяльності. економіка, не враховуючи кризових подій;

- підвищення якості продукції є специфічною формою прояву закону економії робочого часу. Загальний обсяг витрат суспільної праці на виробництво і використання високоякісної продукції значно скорочується, навіть якщо її виробництво пов'язане з додатковими витратами. Будь-яке зниження витрат на оплату праці означає підвищення продуктивності праці, що є життєво необхідною в умовах кризи.

- якісна та конкурентоспроможна продукція гарантує постійну фінансову стабільність компанії та можливість отримання максимального прибутку;

- підвищення якості та конкурентоспроможності продукції впливає не тільки на ефективність бізнесу, а й на формування позитивного іміджу підприємства. Важко оцінити важливість цього чинника, оскільки в нестабільних умовах виживають лише найсильніші суб'єкти ринку, які мають ефективний механізм управління, позитивний імідж і високий рівень лояльності споживачів до продукції підприємства;

- якість продукції формується під сильним впливом сучасних досягнень у розвитку НТП. Підвищення якості інструментів і майстерності виготовлення створює сприятливі умови для підвищення якості готової продукції. Тобто реалізація інноваційної політики та науково-технічна робота, що стає одним із шляхів виходу компанії з кризи.

Підвищення якості продукції є одним із визначальних факторів інтенсифікації економічного розвитку. Підвищення якості сировини, матеріалів та обладнання сприяє більш ефективному задоволенню потреб за рахунок економії ресурсів. У сучасний час якість товарів і послуг має велике значення для забезпечення їх конкурентоспроможності на зовнішніх ринках. Якість продукції та

послуг, що надаються, працює як найбільш точний показник рівня застосування досягнень науково-технічного прогресу економіки, ефективності діяльності всіх її складових.

Дослідження проблем організаційного забезпечення управління якістю неможливе без визначення понять «якість продукції» та «система управління якістю».

Для практики стандартизації, сертифікації, захисту прав споживачів, укладання договорів купівлі-продажу важливою є наукова обґрунтованість і чітке розуміння поняття «якість продукції», оскільки це дозволяє визначити мінімально необхідні критерії, яким має відповідати якісна продукція. Зважаючи на це, необхідно враховувати різні тлумачення цього поняття. Серед американських експертів існує думка, що якість – це категорія, яку неможливо виразити об'єктивно, і кожен визначає її на власний розсуд. Наприклад, Ф. Кросбі визначає її як «відповідність вимогам», Е. Демінг вважає, що «досконалість означає досягнення очікуваного ринком рівня якості», А. Фейгенбаум визначає якість як «ринковий, технічний, виробничий і використаний продукт (або послуга) експлуатаційні характеристики товару (послуги), що відповідають очікуванням споживача». Американське товариство контролю якості та Американський інститут стандартів визначають якість як «набір властивостей і характеристик, які визначають здатність продукту (або послуги) задовольняти певні потреби» [23,25,97,117,118].

У сфері управління якістю українські експерти визначають якість продукції як сукупність характеристик продукції чи послуг з точки зору цінності, цінності, ступеня відповідності призначенню або здатності задовольняти визначені та передбачувані потреби споживачів.

Останнім часом у літературі звертається увага на необхідність розуміння різного змісту та техніко-економічного поняття «якість». Часто при тлумаченні поняття «якість» необхідно виходити з різних аспектів його розуміння, а саме: філософського, соціального, технічного, економічного та правового [74, с. 84-85; 78; 6]. З філософської точки зору якість визначається властивостями, що

характеризують відносну стійкість об'єкта і складають його внутрішній зміст. Соціальний аспект якості розглядається в більш широкому сенсі, тобто якість життя та засобів існування. Якість розуміється як сукупність об'єктів: навколишнє середовище, здоров'я, освіта, розвиток особистості, товари та послуги тощо. Як технічне поняття якість визначається як сукупність характеристик, встановлених під час проекту та визначених шляхом порівняння продукту з аналогом, стандартом або встановленими стандартами, що характеризується їх кількісними параметрами. З економічної точки зору якість оцінюється ступенем відповідності продукції вимогам споживача, що супроводжується відповідними витратами, розглядаючись як матеріалізований результат виробничої діяльності. З юридичної точки зору якість - це сукупність властивостей, що відповідають вимогам, визначеним у технічній документації.

Доречно відзначити ще один аспект якості - відповідність обов'язковим вимогам, встановленим суспільством. Сьогодні це: запобігання надходженню на внутрішній ринок небезпечної, контрафактної та фальсифікованої продукції; захист прав та інтересів споживачів; вимоги щодо обов'язкового маркування товарів з метою ідентифікації тощо. Дотримання таких вимог здійснюється шляхом обов'язкової сертифікації продукції, механізмів державного контролю та громадського контролю.

Динамізм поняття «якість» проявляється в постійно мінливих вимогах і уподобаннях споживачів щодо якості та рівня задоволення їхніх потреб. Якість, яка задовольняла споживача рік тому, може не відповідати основним вимогам сьогодення. Це пов'язано з формуванням вимог до якості під впливом суб'єктивних і об'єктивних факторів на різних етапах розвитку суспільства. Перші виявилися в рівнях розвитку науки, техніки і знань, втілених у продуктах, а інші - в силі і характері впливу споживачів на виробників товарів і послуг, їх платоспроможності. Отже, якість як динамічна характеристика відображає ступінь задоволення вимог конкретного споживача в конкретній ситуації на цільовому ринку.

В історичному розвитку поняття якості зазнало трансформації відповідно до розвитку, диверсифікації та зростання суспільних потреб, а також збільшення

виробничих потужностей для їх задоволення. За дослідженнями вчених [51, с. 139-140; 36], процес динамічного розвитку та зміни сутності якості можна описати через чотири рівні виконання вимог, що характеризують різні етапи еволюції якості. Ці рівні визначаються наступним чином: відповідність стандарту; придатність до використання; ефективність витрат; відповідність прихованим (прихованим, не явним) потребам.

У зв'язку з цим слід враховувати, як сучасне законодавство України визначає поняття «якість продукції». Так, у Господарському кодексі України ст. 268 [20], якщо сторони не встановлюють у договорі купівлі-продажу підвищених вимог до якості товару, якість товару, що поставляється, має відповідати стандартам, технічним умовам, іншим технічним документам або зразкам (нормам), що визначають якість вимоги. Цивільний кодекс України у ст. Статтею 673 встановлено, що за умовами договору купівлі-продажу продавець зобов'язується передати покупцеві товар, якість якого відповідає умовам договору або вимогам закону та відповідає меті нормального використання такого товару. Законом України «Про захист прав споживачів» встановлено, що якість — це властивість продукції, що відповідає вимогам, установленим до цієї категорії продукції нормативно-правовими актами та нормативними документами та умовами договору із споживачем [76]. Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів» визначає якість харчового продукту як ступінь досконалості його властивостей і характеристик, який може задовольнити потреби (вимоги) і бажання харчових продуктів, які споживають або вживають цей харчовий продукт [75]. У стандарті ISO 9000:2015 Міжнародна організація стандартизації визначає якість як «набір властивих характеристик, які відповідають вимогам замовника». Отже, «якість» — це багатогранне поняття, що включає технічні, економічні та правові відносини. Так, під якістю розуміють усі характеристики товару, законодавчо закріплені в національних і міжнародних нормативно-технічних документах або обумовлені в умовах договору купівлі-продажу та пов'язані з його здатністю задовольняти визначені та очікувані потреби споживачів [108].

Саме в умовах ринкової економіки сформувалося поняття якості продукції з точки зору задоволення вимог споживачів. Ідея такого підходу до визначення якості продукції належить голландському вченому Дж. Ван Етінгеру [113]. У сучасній теорії в компанії можна виділити три рівні якості:

1) організаційний рівень, на якому якість пов'язана зі ступенем задоволення зовнішніх потреб споживачів продукції;

2) процесний рівень, тобто рівень функціональних підрозділів компанії, де якість визначається технологіями, сировиною, кваліфікацією працівників і рівнем виконання процесів і основних функцій;

3) рівень виконання, де якість визначається точністю, повнотою, своєчасністю, новизною та вартістю продукції.

Один із найвідоміших експертів з якості А. Фейгенбаум (США) підкреслює, що для забезпечення якості продукції компанії повинні розвиватися, виходячи з таких основних принципів [97]:

- якість - це не діяльність компанії, а безперервний процес, який включає всі функції апарату управління. При цьому необхідно розуміти, що якість продукту забезпечується не тільки у виробничому циклі, а й у процесі підготовки виробництва, маркетингу та надання послуг. Тобто, забезпечення якості продукції – це не просто технічна функція, якою керує відділ технічного контролю чи будь-який інший структурний підрозділ, а це системний процес, характерний для кожної служби апарату управління бізнесом;

- якість залежить від ступеня участі кожного працівника компанії в її формуванні. Іншими словами, для підвищення рівня якості продукції на підприємстві важливо постійно навчати персонал і підвищувати мотивацію його праці;

- якість не заважає, а сприяє здешевленню продукції (зменшується частка бракованої продукції - знижується собівартість невиробничої продукції);

- якість вимагає використання нової техніки та технологій. При цьому впровадження нових технологій виробництва починається з автоматизації процесу проектування і закінчується автоматизацією контролю якості.

продукти;

- якість продукції, виробництво, фінанси, науково-технічний розвиток тощо. повинні управлятися безпосередньо та ефективно як керовані.

Як категорія управління якістю включає комплексний підхід, що характеризує ефективність усіх аспектів діяльності компанії на всіх етапах життєвого циклу продукту - від розробки стратегії, маркетингового процесу до післяпродажного обслуговування. Ось чому в останні роки широкого розвитку на підприємствах став застосовуватися менеджмент якості, який не тільки охоплює їхні виробничі процеси, але й допомагає забезпечити задоволення споживачів продукцією. Враховуючи це, можна виділити відповідні рівні якості організації: організаційний, процесний, виконавчий, кожен з яких характеризує виконання певних критеріїв залежно від поєднання продуктів. Таким чином, рівень організаційної якості є результатом діяльності підприємства і визначається ступенем задоволення попиту іноземних споживачів на продукцію; рівень якості процесу передбачає врахування впливу на формування окремих бізнес-процесів та їх ресурсного забезпечення; Рівень якості виконання передбачає врахування впливу повноти, своєчасності та інноваційності продукту.

Враховуючи важливість менеджменту якості на підприємстві, його функціональний зміст можна деталізувати:

- 1) прогнозувати потреби, технічний рівень і якість продукції;
- 2) розвиток і стандартизація виробництва, технології (порядок регулювання і організації процесів і технологічних операцій), метрології (визначення і використання технічних засобів, правил, стандартів, що гарантують досягнення) і планування підвищення якості продукції. однаковість і точність вимірювання об'єму та якості продукції) та матеріально-технічне забезпечення її якості;
- 3) підготовка та підвищення кваліфікації персоналу в частині підвищення якості продукції;
- 4) організація ефективних комунікацій між споживачами та постачальниками щодо якості продукції;
- 5) гарантувати стабільність визначеного рівня якості;

- 6) контроль якості на етапі випробувань продукції;
- 7) техніко-економічний аналіз джерел і факторів поліпшення продукти;
- 8) нормативне забезпечення системи управління якістю продукції (інституційні складові – міжнародні, національні, промислові стандарти, розроблені на підприємстві нормативні документи тощо);
- 9) стимулювати підвищення якості продукції на підприємстві.

Якість продукції формується під впливом багатьох факторів і їх можна поділити на такі групи: технічні, організаційні та економічні (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 - Фактори впливу на якість продукції

Технічні фактори	Організаційні фактори	Економічні фактори
система резервування	спеціалізація та поділ праці	собівартість
технологія виробництва	ритмічність виробництва	ціна
засоби технічного обслуговування і ремонту	форми і способи зберігання та логістика	розподіл та динаміка витрат за видами
технічний рівень розробки та впровадження у виробництво	форми організації виробничих процесів	форми і рівень затрат на технічне обслуговування і ремонт
технічний рівень бази проектування, виготовлення, експлуатації	форми і методи контролю, порядок пред'явлення і здачі продукції	рівень та динаміка продуктивності факторів виробництва

Джерело: [16]

Управління якістю слід розглядати через основні ознаки обох категорій - «якість» і «менеджмент», розглянуті вище. У широкому розумінні управління можна визначити як цілеспрямований вплив на процеси, метою якого є їх зміна для досягнення бажаного результату або уникнення небажаного результату. Отже, управління якістю продукції можна визначити як вплив на процеси створення, експлуатації або споживання продукції з метою створення, забезпечення та підтримки необхідного рівня якості, визначеного певними вимогами.

1.2. Показники, методи та інструменти управління якістю

У процесі еволюції підходів до управління якістю сформувався ряд методів і підходів, концепцій і моделей управління якістю. В основі побудови будь-якого

методу управління якістю лежить система оцінок і показників, що дозволяє формалізувати якість продукції (табл.1.2).

Показник якості розглядається в контексті певних умов створення, експлуатації та споживання продукції і дає кількісну характеристику однієї чи кількох властивостей продукції.

Таблиця 1.2 - Показники оцінки якості продукції

Класифікаційна ознака	Показники
Властивість продукції	призначення, довговічності, ергономічності, економічності надійності, технологічності, естетичні, стандартизації та уніфікації, екологічності, патентно-правові, безпеки
Спосіб вимірювання	показники, виражені: у натуральних одиницях (кг, м та ін.) в безрозмірних одиницях (балах) у вартісних одиницях
Кількість властивостей	узагальнюючі одиничні (показники призначення, надійності та ін.) комплексні (які характеризують кілька властивостей виробу)

Джерело: [24]

Найбільшого застосування в оцінці якості набула перша група показників, що характеризують експлуатаційні властивості продукції:

1. Показники призначення характеризують цінність продукції для споживача та визначають сферу її застосування.

2. Показники надійності враховують такі характеристики, як відмова (здатність підтримувати працездатність безперервно протягом заданого часу), стабільність (здатність підтримувати працездатність до настання граничного стану), довговічність (приспосовуваність продукції до запобігання) та визначення причин виходу з ладу, пошкодження та ліквідації шляхом ремонту) та консервації (здатність підтримувати функціональний та життєздатний стан під час та після зберігання та транспортування).

3. Ергономіка включає такі показники - гігієнічні, антропометричні, фізіологічні, психологічні.

4. Економічні показники характеризують оперативне виробництво (наприклад, споживання електроенергії).

5. Естетичні показники характеризують смакові уявлення про матеріальну форму виробів.

6. Технологічні показники характеризують оптимізацію витрат виробництва.

7. Показники стандартизації та уніфікації характеризують насиченість продукції стандартизованими, уніфікованими та оригінальними компонентами, якими є деталі, вузли, агрегати, вузли та комплекси.

8. Патентно-правові показники характеризують ступінь патентного захисту технології та естетики продукту, що визначає його конкурентоспроможність на ринку.

9. Екологічні показники характеризують ступінь впливу виробництва і споживання продукції на навколишнє середовище.

10. Показники безпеки визначають особливості виробництва та експлуатації продукції з точки зору впливу на безпеку працівників і споживачів.

Методологічною основою управління якістю побудови є системний і процесний підходи. Зміст цих підходів та їх використання в управлінні передбачає розгляд діяльності будь-якої організації як системи процесів.

Системний підхід до управління якістю зумовлює формування та ефективне функціонування управління якістю як системи, що включає сукупність взаємопов'язаних і взаємодіючих елементів, необхідних для спрямування та контролю діяльності організації у сфері якості.

Процесний підхід в управлінні якістю гарантує використання процесної системи в контексті її чіткого визначення та структури з урахуванням взаємодії, а також управління цими процесами. Таким чином, система управління якістю - це набір взаємопов'язаних процесів, які дозволяють перетворювати входи на виходи за допомогою ресурсів.

Підсумовуючи еволюційні етапи управління якістю, можна сформувати загальну характеристику методології. (табл.1.3)

Таблиця 1.3 - Еволюція менеджменту якості в контексті методології

Зміст етапу та мета	Об'єкт управління	Принципи управління	Концепції та методи
Контроль якості не допустити непридатну продукцію до споживача	Комплекс характеристик якості продукції	Управління за відхиленнями показників якості продукції (послуги) від нормованих значень	Методи статистичного управління якістю В.Шухарта, Х.Доджа
Управління процесами збільшити дохід від придатної продукції	Ресурси (трудові, інформаційні та ін.) та параметри технологічних процесів	Управління відхиленням нормованих характеристик ресурсів тенденціям процесів	Цикл PDCA Шухарата-Демінга
Менеджмент якості забезпечити якість праці на підприємстві	Система забезпечення заданого рівня якості продукції (послуг)	Корекція процедур управління за результатами аналізу якості продукції (послуг) та тенденцій процесів	Концепція статистичного управління якістю TQC - Total Quality Control
Планування якості забезпечити повне задоволення потреб клієнта	Плановий рівень покращення якості продукції (послуг) та ресурсів	Ідентифікація цілей та управління по відхиленням від напрямку до мети	Концепція постійного покращення якості Дж. Джурана (AQI - Annual Quality Improvement Methods Г. Тагучі
Екологія якості та соціальний менеджмент забезпечити екологічну безпеку споживача та соціальне партнерство	Ризики	Ідентифікація ризиків, їх моніторинг та управління з перевищень рівня.	Концепція постійного покращання Кайзен (KAIZEN) Метод структурування функції якості QFD – (Quality Function Deployment) Концепція Будинку якості (Quality House) Методологія «шість сигм»

Джерело: [9]

Метою системи управління якістю є забезпечення постійного вдосконалення цінних властивостей продукції. З огляду на ціль, методи, які використовуються в процесі управління якістю, повинні гарантувати наступні завдання:

- дослідження ринку;
- вивчення вимог до продукції, що випускається, з боку зацікавлених сторін
- споживачів та контролюючих органів;
- створення системи управління якістю та класифікація інструментів впливу на якість на кілька етапів (дослідження, виробництво тощо);
- контроль якості з боку управлінського персоналу та менеджерів, які беруть участь у різних процесах;
- розробка та прийняття ефективних управлінських рішень щодо вдосконалення продукції тощо.

Методи управління якістю можна визначити як сукупність методів і прийомів, за допомогою яких суб'єкти управління (система управління) впливають на об'єкти управління (систему управління) – організацію та елементи виробничого процесу для досягнення визначених цілей якості. Методи управління якістю досить різноманітні і в залежності від мети їх можна згрупувати наступним чином:

1) Адміністративний (організаційний) включає розпорядчі (накази, розпорядження тощо), нормативні (норми, стандарти, положення) та дисциплінарні (відповідальність і заохочення) методи.

2) Соціально-психологічні методи - вплив на клімат в колективі, створення прийняттого психологічного клімату, тобто соціальних факторів, від яких залежить якість продукту. Це включає в себе розробку інструкцій і правил, що регулюють дисципліну або системи нематеріальної винагороди (підвищення мотивації співробітників).

3) Інженерно-технологічні методи безпосередньо впливають на технологічні процеси і включають: "а) технічні методи контролю якості; б) методи технологічного регулювання якості продукції, послуг і процесів" [4, с. 35].

4) Економічні методи передбачають створення персоналом сприятливих економічних умов для забезпечення та підвищення якості продукції. До таких методів належать економічні стимули та фінансова зацікавленість у покращенні якості; оцінка з урахуванням рівня якості; фінансування діяльності у сфері управління якістю; заходи економічного впливу на постачальників; бізнес-

планування розробки нових видів продукції та послуг та модернізації існуючих видів.

5) Окремо розглядаються статистичні методи, які дозволяють проводити моніторинг даних у системі управління якістю та визначати фактори, що призводять до позитивної чи негативної динаміки показників якості. Залежно від призначення статистичні методи поділяються на засоби контролю якості (формування та аналіз первинних даних) та засоби управління якістю (перетворення вимог споживачів у параметри якості продукції) (рис. 1.1).



Рисунок 1.1 - Основні інструменти контролю якості.

Джерело: [10]

У теорії управління якістю методи поділяються на класичні та сучасні.

Серед класичних методів найбільш поширеним є період Шухарата Демінга, оскільки ця модель знайшла своє застосування в стандартах ISO та в концепції тотального управління якістю (TQM).

Основою процесного підходу до управління якістю є цикл Шухарата-Демінга. Методологія, започаткована Шухартом, була вдосконалена Демінгом і названа циклом Шухарта-Демінга. Цей підхід передбачає циклічний характер управління якістю - постійне повторення певних кроків, при цьому він підходить для характеристики будь-якого менеджменту або менеджменту, який декларує

цикл Шухарата-Демінга (назва часто використовується як цикл Демінга). господарської діяльності (рис. 1.2.).



Рисунок 1.2 - Структура циклу Демінга.

Джерело: складено автором

Концепція Е. Демінга передбачала ефект перенесення забезпечення якості на всю економічну систему (ланцюгова реакція Демінга): підвищення якості - зниження витрат - підвищення продуктивності праці та захоплення ринку - компанія залишається на ринку - створюються нові робочі місця, поліпшується виробництво і розширюється - підвищується якість.

Загальне управління якістю (TQM) — це концепція управління в контексті забезпечення якості, орієнтованого на споживача, на основі участі всіх членів організації (персоналу на всіх рівнях організаційної структури в усіх відділах). досягти довгострокового успіху на основі задоволення попиту клієнтів і надання переваг організації та членам спільноти. Основними компонентами системи TQM є: забезпечення якості (QA); політика якості (QPolicy); планування якості (QPanning); покращення якості (QI). Запровадження загального управління якістю концептуально змінило основні принципи відповідної системи (табл. 1.4).

Таблиця 1.4 - Принципові відмінності традиційної системи управління та системи TQM

Ознака	Традиційні принципи управління	Принципи системи TQM
Суб'єкт задоволення потреб	Замовник	Споживач, співробітник суспільство
Об'єкт планування, забезпечення та контролю покращення якості	Продукція	Всі процеси і системи
Спрямованість розроблюваних заходів	На коригування	На упередження
Суб'єкти відповідальні за якість – навчання управлінню якістю	Тільки співробітників відділу контролю якості	Всього персоналу
Відповідальність за якість – покладання функцій забезпечення якості	На відділ контролю якості	На всіх співробітників
Систематичність заходів з якості	Розв'язання тільки «критичних» питань та завдань сьогодення	Регулярне виявлення та вирішення хронічних проблем в сфері якості
Комунікація	Виконання поставленого завдання кожним Автономно	Координація та взаємодія у сфері якості діяльності всіх співробітників

Джерело: складено автором

Управління якістю суттєво відрізняється від контролю, зміст якого зводиться до відділення хорошої продукції від поганої, а після завершення виробничого процесу, коли здійснюється контроль, якість продукції не може бути відповідно змінена. результати Управління якістю відбувається на всіх етапах - розробки продукту, виробництва, експлуатації (споживання) і утилізації. Таким чином, можна визначити причини дефекту, незалежно від того, на якій фазі він виник, і своєчасно їх усунути для виробництва більш якісної продукції. Це можливо завдяки реалізації принципів системи TQM (рис. 1.5.).

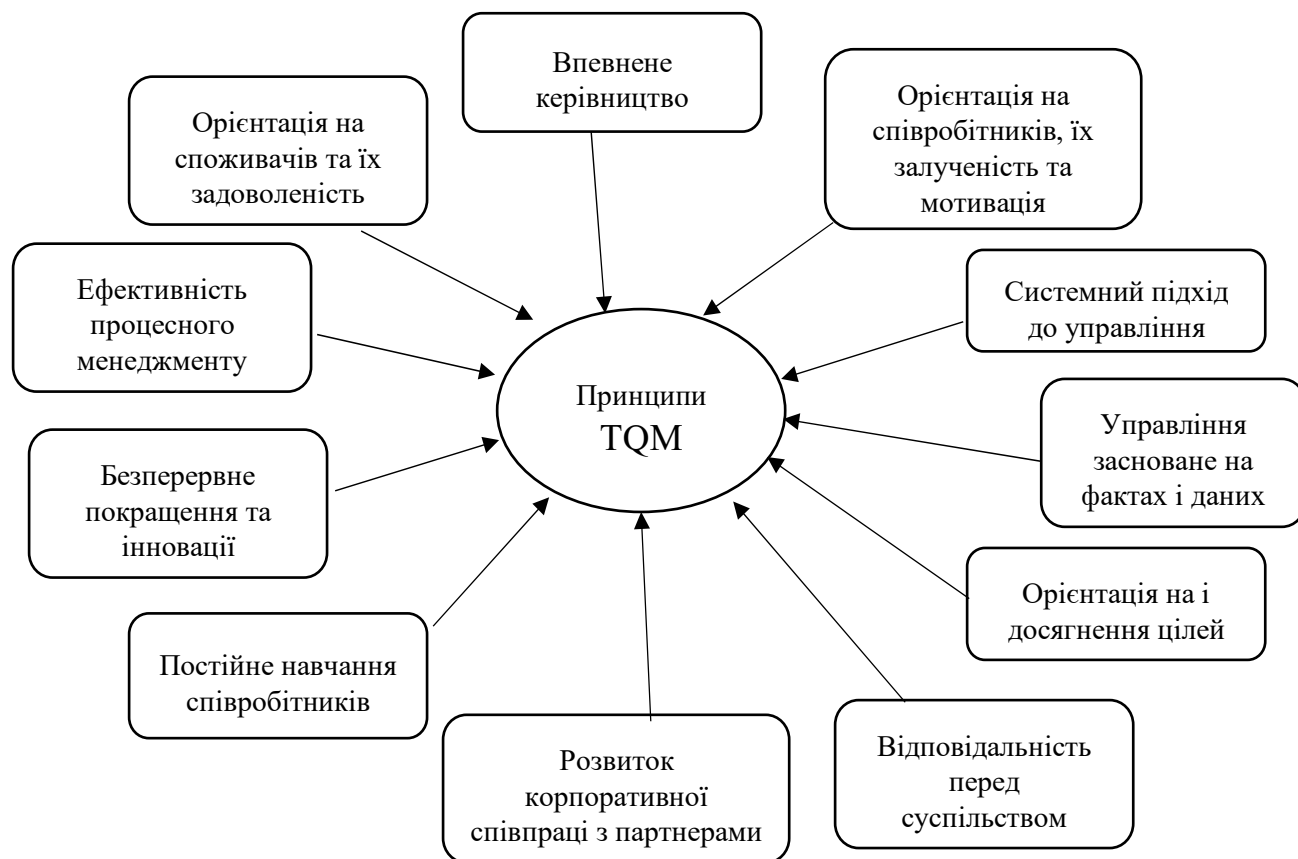


Рисунок 1.3 - Основні принципи системи TQM

Джерело : складено автором

Концепція безперервного поліпшення якості Дж. Джурана (AQI - Annual Quality Improvement) орієнтована на довгострокові результати, досягнуті в результаті зосередженості на стратегічних рішеннях проблем, визначених трилогією Джурана: планування якості - контроль якості - поліпшення якості (безперервне покращення якості). етапи управлінської роботи).

Методи Г. Тагуті являють собою сукупність підходів до управління якістю, заснованих на ідеї підвищення якості в плануванні продукції, при цьому враховуються мінливість і невизначеність.

Сучасні концепції управління якістю, які сформувалися наприкінці 20 ст. і сьогодні розвиваються: система КАЙДЗЕН (постійне підвищення якості за рахунок виконання невеликих кроків кожним співробітником компанії); концепція Будинку якості (забезпечення цінності для споживача за мінімальних витрат); методологія «шість сигм» (реалізація короткострокових проектів, спрямованих на досягнення довгострокових цілей); Методологія структурування функції якості QFD (забезпечення якості на кожному етапі життєвого циклу продукту).

Моделі управління якістю можна систематизувати за методами та підходами, що використовуються при їх побудові:

1. Моделі процесів (використовується набір засобів управління якістю).

- Модель TQM (Total Quality Management), основна філософія – немає меж для вдосконалення. Для управління якістю використовується широкий спектр інструментів (мозковий штурм, діаграма Ісікави, метод Дельфі, багатетапне голосування, діаграми процесів, діаграма Парето, матриця контрзаходів, побудова будинку якості, діаграма розсіювання, діаграми контролю).

- Система управління якістю відповідно до вимог серії ISO 9000, основною метою якої є гарантія якості відповідно до вимог замовника.

2. Конкурсні моделі (індивідуальні критерії оцінюються балами, визначеними для кожного призу, і визначається рейтинг).

- Міжнародні нагороди якості.

- European Quality Award (найпрестижніша європейська нагорода за досягнення в бізнесі).

- Премія Малкольма Болдріджа (США).

- Премія Демінга (Японія).

- Національні премії якості.

- Обласні премії та конкурси.

- Виробничі конкурси.

3. Моделі самооцінювання.

- Норми корпоративної соціальної відповідальності.

Процес управління якістю на підприємстві залежить від обраної концепції та методології, а також рішення про сертифікацію системи управління якістю. Сертифікація системи управління якістю передбачає документальне підтвердження її відповідності стандартам, за якими проводиться сертифікація. Коротко кажучи, можна визначити етапи процесу управління якістю на підприємстві (рис. 1.4).



Рисунок 1.4 - Реалізація управління якістю на підприємстві

Джерело: [2]

Метод діаграми Ісікави можна використовувати для оцінки існуючої системи управління якістю. Цей метод являє собою графічний метод дослідження та визначення найбільш значущих факторно-наслідкових зв'язків між факторами, тобто факторів впливу та наслідків у досліджуваній ситуації.

При проведенні аналізу за методом Ісікави важливо побудувати модель за правилом п'яти «М», яке було запропоновано і названо на честь одного з найбільших теоретиків японського менеджменту, професора Каору Ісікава (romaji Kaoru Ishikawa), який запропонував метод у 1952 році як доповнення до існуючих методів логічного аналізу та покращення якості процесу в японській промисловості.

Професор Ісікава є одним із творців нової концепції організації виробництва, а запропонована модель наочно демонструє роботу з підвищення якості виробничих процесів.

Розглянемо суть методу Ісікави, яка полягає в тому, що при аналізі багатьох реальних ситуацій первинними (корінними) причинами є наступні п'ять причин, які називаються «М-причинами». (рис.1.5).

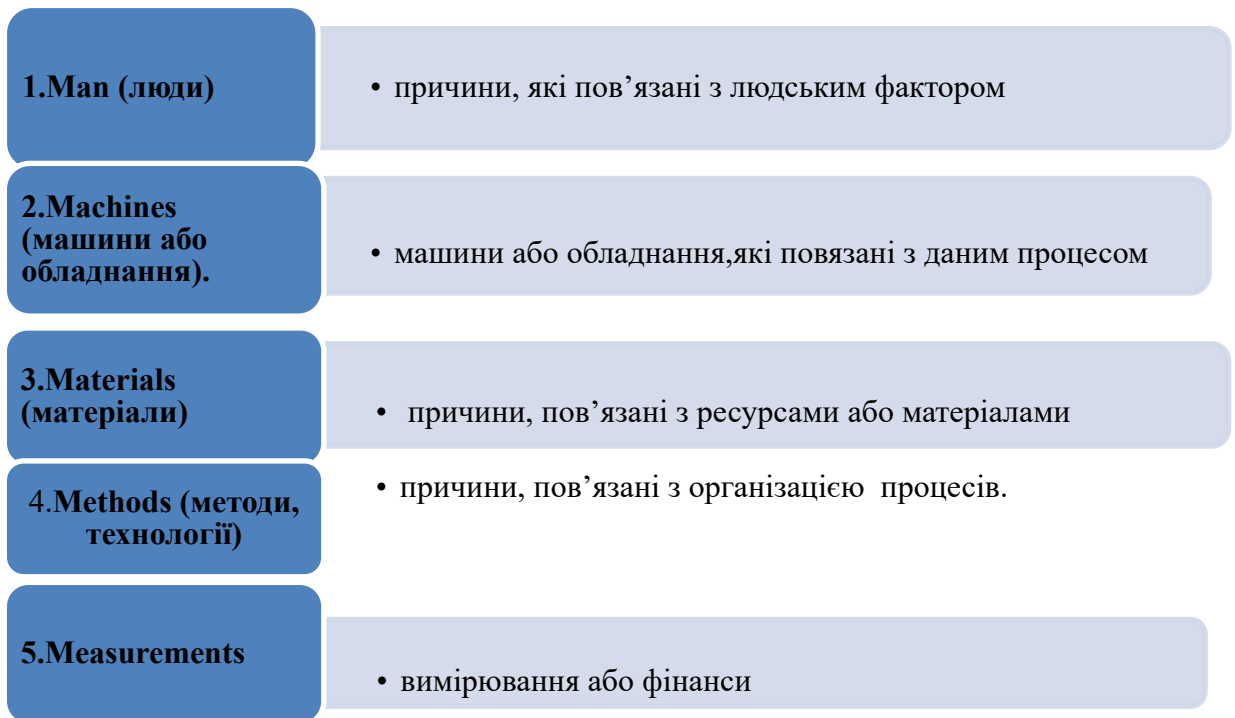


Рисунок 1.5 - Суть методу Ісікави - правило п'яти «М»

Джерело : складено автором

Примітно, що, незважаючи на уявну простоту побудови, метод Ісікави, який отримав назву «риб'яча кістка», вимагає від виконавців глибоких знань об'єкта аналізу, чіткого розуміння взаємної залежності та впливу факторів між собою. Ця модель, як і більшість інструментів якості, є інструментом для візуалізації та організації знань, який систематично полегшує розуміння наслідків певної проблеми. Така діаграма дозволяє виявити ключові взаємозв'язки між різними факторами і точніше зрозуміти процес, що вивчається. Діаграма допомагає визначити основні чинники, які мають найбільш істотний вплив на розвиток розглянутої проблеми, а також запобігти або усунути дію цих факторів.

Метод Ісікави використовується як аналітичний інструмент для огляду дії можливих факторів і виявлення найважливіших причин, дія яких породжує конкретні наслідки та підлягає їх управлінню.

Робота з діаграмою Ісікави проводиться в кілька етапів:

- Ідентифікація та збір усіх факторів і причин, які впливають на результат пошуку.

- Групування факторів за рівнем впливу та причинно-наслідковими блоками.
- Ранжування цих факторів у кожному блоці.
- Аналіз отриманого зображення.
- Фактори «звільнення», на які керівництво не може вплинути.
- Ігнорування несуттєвих і непринципових факторів.

Тому формування та використання системи менеджменту якості роблять можливим постійний інтерес компаній до питань гарантування якості продукції та підвищення її конкурентоспроможності на ринку. Тому для контролю цієї системи необхідно розуміти основні показники, моделі та інструменти управління якістю в компанії, щоб вибрати найкращу організацію для бізнесу.

1.3. Особливості формування системи управління якістю бізнес організації.

Сьогодні якість стала інтегруючим поняттям, що зачіпає інтереси всіх учасників національної економіки. Для виробників продукції якість є своєрідною гарантією і вирішальним фактором забезпечення їх конкурентоспроможності; для споживачів якісний показник є умовою задоволення інтересів і можливістю захисту своїх прав; для влади забезпечення якості життя громадян є одним із головних обов'язків держави [1].

З іншого боку, оскільки показник якості продукції (з урахуванням інноваційності, технічних аспектів, відсутності дефектів, надійності використання) є одним із основних засобів завоювання позицій на ринку, компанії приділяють значну увагу здатності до забезпечити високу якість. Суворо контролюючи всі етапи виробництва, від моменту перевірки якості сировини або матеріалів до визначення відповідності виготовленого продукту технічним параметрам, не тільки під час випробувань, але і в процесі експлуатації, здійснюється продаж продукції. Таким чином, управління якістю продукції є основним елементом виробництва в

цілому і спрямоване не на виявлення можливих дефектів готової продукції, а саме на контроль якості продукції в процесі виробництва та використання [2].

Слід зазначити, що вирішення основних питань підвищення якості можливо лише за умови впровадження ефективної системи управління якістю. Відповідно до міжнародних стандартів ISO 9000, система управління якістю (QMS) є глобальним превентивним інструментом, який гарантує високу якість виконаної роботи або наданих послуг. Впровадження таких систем стає стратегічним завданням для кожної організації, оскільки сприятиме підвищенню її конкурентоспроможності.

Система менеджменту якості (СМЯ) - це сукупність робочих процесів, спрямованих на постійне задоволення потреб споживачів і підвищення їх задоволеності. Він узгоджується з метою та стратегічним напрямком організації, вираженими в цілях та прагненнях організації, політиці, процесах, задокументованій інформації та ресурсах, необхідних для її реалізації та підтримки. Найдавніші системи управління якістю (СУЯ) зазвичай висвітлювали очікувані результати виробництва промислової продукції за допомогою простих статистичних даних і методів випадкової вибірки [3].

Основні принципи якості та їх поширення в бізнесі пояснює концепція управління системою якості [4]:

1. Процес планування системи якості.

Цей процес реалізується як засіб «створення необхідних продуктів, механізмів і подій, щоб відповідати або перевищувати очікування клієнтів». Це передбачає ідентифікацію клієнтів, визначення їхніх потреб і розробку інструментів (систем, процесів), необхідних для задоволення цих потреб.

2. Процес забезпечення якості.

Забезпечення якості здійснюється як засіб забезпечення розумної впевненості в тому, що бізнес-вимоги та цілі (як зазначено в плані якості) щодо продукту та/або послуги будуть виконані. Запобігання цим помилкам досягається шляхом систематичного вимірювання, порівняння та моніторингу процесу.

3. Процес контролю якості.

Контроль якості здійснюється як спосіб виконання вимог до якості з урахуванням усіх факторів, що виникають у процесі виробництва. Компанія перевіряє, чи вироблений продукт або послуга відповідає цілям організації, часто використовуючи такі інструменти, як операційні аудити та перевірки. Контроль якості зосереджується на завершенні процесу.

4. Підвищення якості.

Процеси покращення якості впроваджуються як спосіб забезпечення механізмів оцінки та покращення їх ефективності, результативності та гнучкості. Це можна зробити за допомогою видимих і значущих змін або шляхом поступового безперервного вдосконалення.

Наразі в Україні багато сучасних систем якості. До них належать [9]:

1. СУЯ відповідно до вимог ДСТУ ISO серії 9001 (2018).
2. HACCP – Система управління безпечністю харчових продуктів HACCP.
3. Система екологічного менеджменту відповідно до вимог ДСТУ ISO серії 14001.
4. OHSAS – система управління охороною праці серії OHSAS 18001 відповідно до вимог Держстандарту.

Одним із головних завдань компаній у розвинених країнах є постійне підвищення продуктивності бізнес-структури та підвищення якості продукції чи послуг, що надаються. Це допомагає їм забезпечувати високий прибуток і конкурентоспроможність на міжнародній арені за низької вартості продукції чи послуг. Це можливо за умов ефективного управління системою якості підприємства.

Загальний портфель сучасної бази міжнародних стандартів ISO включає близько 19 тис. документів, які умовно можна поділити на три групи [10]:

- 1) базові (стандарти, що містять методичні рекомендації щодо побудови, застосування та впровадження систем управління якістю);
- 2) допоміжні стандарти (допомога у проведенні аудитів, управління ризиками, використання методів статистичного аналізу та контролю якості, управління вимірюваннями, управління економією якості тощо);

3) галузь (найбільша група, яка висуває спеціальні вимоги до систем управління якістю в різних сферах і сферах діяльності).

Основні в системі стандартів ISO серії 9000 [8]:

ISO 9000:2015 – Система управління якістю. Основні принципи та поняття. Цей стандарт визначає основні принципи та термінологію, необхідні для правильного застосування відповідних систем управління якістю на практиці.

ISO 9001:2016 – Системи управління якістю. Вимоги Стандарт визначає вимоги, яким повинна відповідати організація, щоб задовольнити потреби щодо якості та очікування споживачів.

ISO 9004:2019 – Управління стійким організаційним успіхом. Підхід, заснований на управлінні якістю. Стандарт містить рекомендації щодо управління організацією в якісно складному та мінливому середовищі. Стандарт призначений для:

- покращити характеристики діяльності підприємства;
- задоволення очікувань споживачів;
- залучення до цього процесу всіх працівників;
- впровадження коригувальних заходів.

ISO 19011:2019 – Настанови щодо аудиту систем управління. Документ містить інструкції щодо впровадження СУЯ та їх аудиту.

Усі перераховані вище документи застосовуються в Україні завдяки національним стандартам [5]:

- Державний стандарт України (ДСТУ) ISO серії 9000:2016;
- ДСТУ ISO серії 9001:2016;
- ДСТУ ISO 9004:2018 Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху (ISO 9004:2018, IDT);
- ДСТУ ISO 19011:2019 Настанови щодо проведення аудитів систем управління (ISO 19011:2018, IDT).

Це сприяє створенню узгодженого набору стандартів, які сприяють процесу взаєморозуміння у внутрішній і світовій торгівлі через загальні показники визнання методів і ключових важелів у процесі управління якістю.

Впровадження системи якості включає внутрішні аудити системи для перевірки правильності розподілу функцій між підрозділами, можливостей її впровадження, а також достатності та якості необхідних нормативних документів.

Створення системи якості, як правило, починається з інформаційної зустрічі з керівництвом підприємства. Далі керівництво приймає рішення про створення системи якості та створює службу якості на чолі з представником вищого керівництва. Потім служба якості готує план створення системи якості та розробляє систему та її застосування у виробничій діяльності компанії.

Етапи створення системи якості:

I. Інформаційна зустріч.

Проведення такої зустрічі необхідно для донесення до керівництва та адміністративного персоналу інформації, яка включає інформацію про роль і значення менеджменту якості в забезпеченні успішної роботи компанії.

II. Прийняти рішення про створення системи якості.

Таке рішення може бути видано у формі наказу, згідно з яким:

- призначається представник керівництва - керівник служби якості відповідає за налагодження та функціонування системи якості;

- служба якості, як правило, формується у складі відділу технічного контролю (ВТК), відділу управління якістю, метрологічної служби та відділу стандартизації, а в окремих випадках за участю центральної лабораторії підприємства;

- визначаються основні етапи системи якості, її реалізатори, умови її розробки та впровадження та, за необхідності, умови її сертифікації.

III. Розробка плану - графіка створення системи якості.

Для складання календарного плану можна використати типовий план. План має гарантувати виконання низки речей, наприклад:

- розробка політики якості;
- визначення функцій і завдань системи якості;
- визначення складу структурних підрозділів, які повинні виконувати функції в системі якості.

4. Визначення функцій і завдань системи якості.

На цьому етапі, в першу чергу, необхідно провести комплексний аналіз процесу створення продукту та представити його у вигляді детального переліку етапів роботи. Список складається на основі етапів життєвого циклу продукту, характерних для даного підприємства. Повний цикл включає проектування, закупівлю (придбання), освоєння виробництва, виготовлення та випробування продукції та послуг під час експлуатації.

V. Визначення складу структурних підрозділів системи якості.

Після визначення функцій системи якості, необхідних для контролю якості на всіх етапах створення продукції, необхідно визначити структурні підрозділи, які будуть виконувати ці функції. Для цього необхідно проаналізувати функції, які виконуються існуючими підрозділами, і порівняти їх з переліком функцій, що входять до системи якості, створеної з урахуванням рекомендацій ISO 9001:2015. У результаті створюються підрозділи – виконавці яких виконують свої нові функції.

VI. Розробка структурної схеми системи якості.

Структурна схема системи якості побудована на основі структурної схеми підприємства і дозволяє показати принцип дії системи - склад і взаємозв'язки всіх структурних підрозділів, які виконують функції в системі якості. В якості окремого відділу можна виділити основу системи якості - службу якості, до складу якої, як зазначалося, входять відділ технічного контролю, метрологічна служба, служба стандартизації, а також відділ управління якістю, який виконує організаційні функції, методична координація та управління якістю роботи.

VII. Розробка функціональної схеми управління якістю.

На відміну від структурної схеми, яка показує принцип дії системи якості, побудова функціональної схеми дає можливість наочно представити процес управління якістю, а також виявити й усунути можливі недоліки в організації праці.

VIII. Визначення змісту та статусу документів системи якості. Визначивши, хто і що повинен робити в системі якості, необхідно вказати, як, якими методами, згідно з якими документами це повинно бути зроблено. Більшість функцій зазвичай

вимагає кількох документів. Операційний контроль у виробничому процесі часто вимагає додаткової документації.

IX. Розробка нормативних документів системи якості та управління якістю.

Для розробки та коригування нормативних документів відділ управління якістю повинен підготувати відповідний план, погодити його з керівництвом і контролювати з визначенням виконавців та умов виконання робіт. Також необхідно розробити управління якістю з описом самої системи якості.

Документація процесу визначає ефективне функціонування системи менеджменту якості та надає їй офіційний статус. Обсяг документації та ступінь її деталізації можуть бути різними для кожної аптеки залежно від її масштабу, складності, характеру виробничих процесів та їх взаємодії, а також компетентності персоналу.

Впровадження та функціонування системи управління якістю на підприємстві передбачає розробку та періодичне оновлення керівництва з якості, яке визначає загальну структуру системи управління якістю та виконує функції основного інформаційного документа. Стандарти серії ISO 9000 не містять чітких вимог до структури керівництва з якості. Але основна структура така:

1. Політика та цілі в області якості.
2. Загальні відомості про підприємства.
3. Організаційна структура компанії.
4. Відповідальність і повноваження персоналу підприємства.
5. Система управління якістю підприємства.
6. Процеси управління.
7. Основні процеси.
8. Процеси підтримки.

X. Удосконалення та впровадження системи якості.

Доопрацювання системи якості здійснюється на основі планових внутрішніх аудитів, під час яких зазвичай перевіряються:

- чи достатньо в системі елементів для ефективного управління якістю продукції;

- чи всі етапи виробництва охоплені системою якості;
- чи існують і задокументовані всі необхідні методи роботи;
- чи виконуються на робочих місцях елементи та функції системи якості.

Діагностика процесів системи управління якістю продукції підприємства є підсистемою системи управління якістю, основною метою якої є розпізнавання стану системи управління якістю продукції підприємства, виявлення невідповідностей у її функціонуванні та напрямів можливого вдосконалення.

Таким чином, виходячи з існуючих основних принципів діагностики, пропонується процедуру діагностики стану системи управління якістю підприємств здійснювати за такою схемою (рис. 1.6).

Сьогодні орієнтація на якість є тим механізмом, який дозволяє компанії знаходити сучасні можливості в конкурентному середовищі. Для споживачів сертифікація якості є вагомим аргументом на користь виробника продукції, оскільки враховує типи систем управління, спрямовані на задоволення вимог зацікавлених сторін, навіть без урахування вимог споживачів до продукції/послуг, технічне та організаційне оснащення виробничого процесу. Впровадження та сертифікація СУЯ відповідно до вимог місцевих або міжнародних стандартів, в першу чергу, сприяє підвищенню конкурентоспроможності продукції/послуг місцевих організацій.

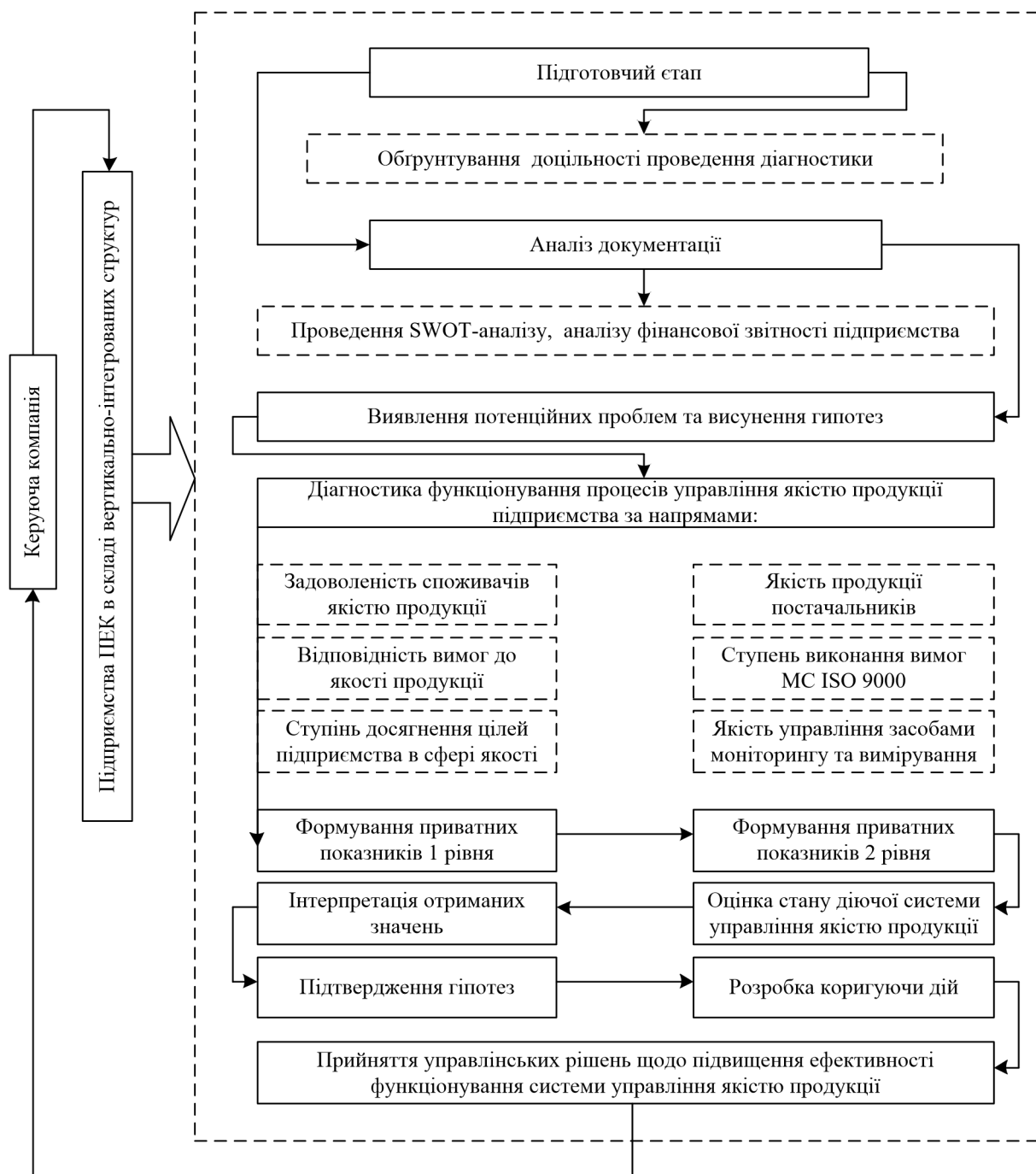


Рисунок 1.6 - Алгоритм проведення комплексної діагностики системи управління якістю

Джерело: [15]

У стандарті ISO 9001:2015 встановлено вимоги до СУЯ. Вони загальні і застосовні до організацій усіх галузей промисловості чи економіки незалежно від категорії пропонованої продукції (послуг). Стандарт ISO 9001 не встановлює безпосередньо вимог до продукції (послуг).

Нове видання стандарту дає рекомендації, як організація повинна прийняти системний підхід задля досягнення мети – задоволення замовника у складному,

вибагливому та постійно мінливому середовищі, має більш логічну та раціональну модель управлінського циклу «Plan-Do-Check-Act» (PDCA) рис. 1.7.

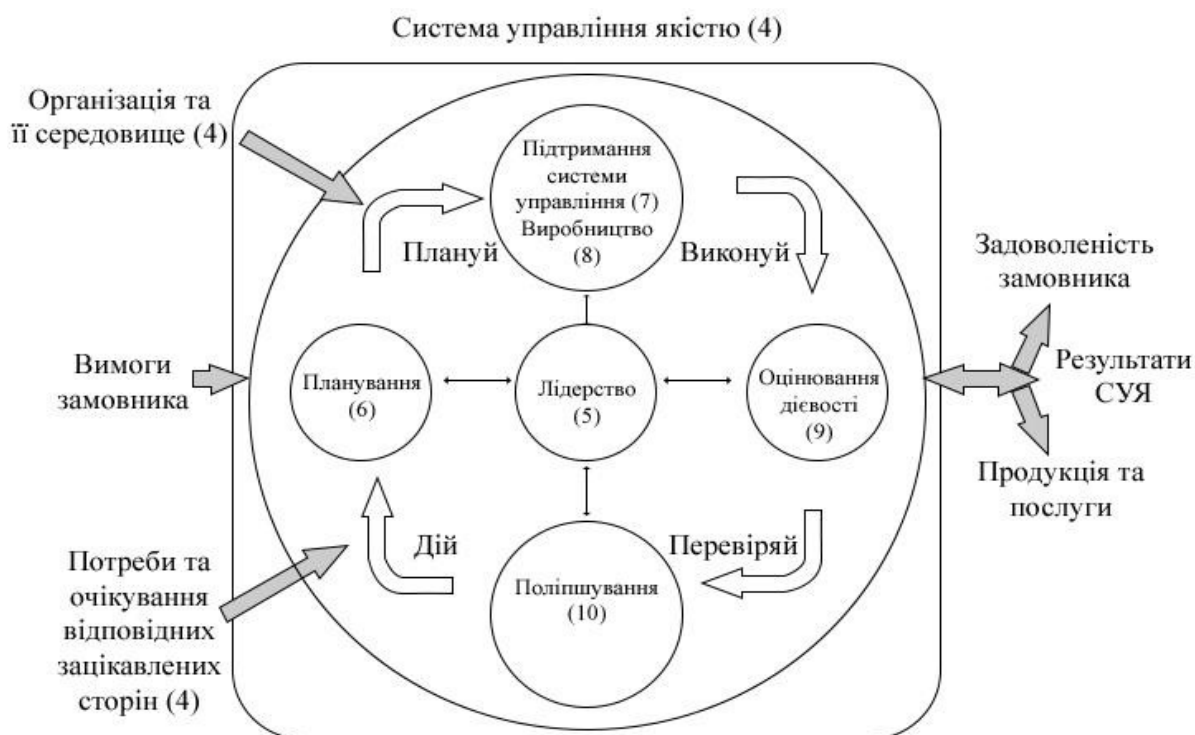


Рисунок 1.7 - Модель СУЯ згідно з стандартом ISO 9001:2015

Джерело: [80]

З метою оптимізації системи управління якістю в компанії «НОВАЦІЇ» пропонується, щоб керівництво періодично аналізувало такі дані:

- очікування клієнтів та рівень їхньої задоволеності;
- результати внутрішнього та зовнішнього аудиту;
- моніторинг та вимірювання процесів клієнтів, послуг, запитів, скарг і коментарів;
- пропозиції співробітників компанії;
- результати перевірки контролюючими органами.

Аналіз інформації про процеси та послуги відбувається у формі індивідуального розгляду керівництвом на нарадах усіх рівнів, медичних радах, засіданнях різних комітетів. Результати аналізу даних документуються, реєструються та підсумовуються та використовуються для постійного вдосконалення системи.

Крім того, аналіз ефективності системи управління якістю на підприємстві повинен включати такі етапи:

1) підготовка задокументованих звітів керівників структурних підрозділів та окремих посадових осіб про роботу системи управління та її окремих елементів і пропозицій щодо її вдосконалення (удосконалення);

2) узагальнення представником напрямку інформації, підготовленої відповідальними за структурні підрозділи;

3) підготовка проекту для розгляду керівництвом та обговорення членами робочої групи;

4) вислуховувати аналіз керівництва та схвалення керівника;

5) організація та управлінський контроль виконання аналітичних рішень.

Вхідними даними для аналізу є:

- актуальність політики якості;
- реалізація (досягнення) цілей (заходів) у сфері якості;
- результати внутрішніх і зовнішніх аудитів та перевірок;
- результати досліджень рівня задоволеності споживачів, у тому числі інформація про ресурси (скарги, пропозиції), отримані від громадян;
- відомості про моніторинг та оцінку процесів системи управління якістю продукції;
- стан виконання профілактичних та коригувальних заходів;
- інформація про вжиті керівництвом дії за результатами попереднього розгляду;
- відомості про зміни, які можуть вплинути на роботу системи управління;
- впроваджені пропозиції та отримані пропозиції щодо вдосконалення функціонування системи управління;
- виділені (використовувані) ресурси: матеріальні, фінансові та людські.

Про це йдеться в окремому розділі огляду керівництва компанії:

– заходи щодо вдосконалення системи управління та її процесів на наступний рік: проект цілей якості, основні заходи для досягнення цільових показників, перелік процесів і документів, які необхідно розробити та/або переглянути;

- заходи щодо вдосконалення виробничих процесів, у тому числі з урахуванням вимог споживачів;

- визначити потребу в матеріальних, фінансових і людських ресурсах для функціонування та вдосконалення системи управління.

При виявленні невідповідностей, зауважень або потенційних невідповідностей керівництво компанії аналізує їх, визначає причини їх виникнення та вживає заходів щодо їх усунення.

Коригувальні дії спрямовані на усунення причин невідповідностей, щоб запобігти їх повторенню. За результатами виконання коригувальних заходів перевіряється факт їх виконання та достатність для забезпечення усунення причин невідповідності.

Також можна сформулювати рекомендації та заходи щодо вдосконалення існуючої системи політики якості:

1) Щорічно організація повинна переглядати стандарти локальних нормативних документів, які вона використовує, а також вивчати нові технічні документи, що застосовуються в галузі управління якістю.

2) Необхідно вимагати зниження витрат і, при цьому, шукати показники зниження вартості товару.

3) З кожним роком у сфері технічного прогресу з'являються нові, більш сучасні та більш автоматизовані засоби. Його впровадження може призвести до зниження витрат виробничого процесу.

Підприємство повинно приділяти особливу увагу необхідності або можливості систематичного підвищення якості продукції. Дана кількість товарів кращої якості (набагато вищого технічного рівня) може точніше задовольнити суспільні потреби, ніж така сама чи більша кількість товарів гіршої якості. Це свідчить про те, що підвищення якісних показників товарів (підвищення технічного рівня якості) в кінцевому підсумку дорівнюватиме збільшенню їх виробництва з найменшими витратами в технологічному процесі праці. Це означає, що підвищення якості продукції різноспрямовано впливає не тільки на продукцію та її ефективні властивості, а й на імідж компанії в цілому.

Підвищення якості (технічного рівня) робочих знарядь, перш за все, суттєво впливає на прискорення окремих напрямків науково-технічного прогресу. Безпосередній вплив більш надійного обладнання та якісних будівельних матеріалів на ефективність використання основних і оборотних коштів підприємств, обсяг інвестиційних коштів не потребує спеціальних доказів.

Адже якісна продукція повніше і дешевше задовольняє різноманітні потреби населення в споживчих товарах. Тільки виробництво стабільної та все більш конкурентоспроможної продукції є необхідною умовою виходу тієї чи іншої компанії на світовий ринок і формування стійкого іміджу виробника. Розвиток зовнішньоекономічної діяльності як економічно надійного партнера, що гарантує стабільний прибуток і фінансовий стан.

З іншого боку, постійне підвищення ефективності виробництва за рахунок факторів якості на кожному підприємстві вимагає чіткого визначення та комплексного використання всіх можливих шляхів підвищення якості продукції. Останні можна поділити на три взаємопов'язані за змістом і призначенням групи: технічні, організаційні та соціально-економічні.

Отже, система управління якістю підприємства – це система управління персоналом підприємства, яка повинна бути доповнена впровадженням низки мотиваційних заходів, оскільки необхідно не тільки мати кваліфікованих спеціалістів, а й зацікавити їх для ефективної реалізації своєї діяльності.

Впровадження систем управління якістю позитивно впливає на ефективність діяльності компанії та дає переваги в основному з точки зору вдосконалення управлінських і виробничих рішень.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТОВ «НОВАЦІЇ»

2.1. Організаційно-економічна характеристика сфери та результатів діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ»

Для проведення дослідження щодо аналітичної оцінки системи управління якістю обрано ТОВ «НОВАЦІЇ». Проведемо згідно з даними Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань узагальнення та систематизацію інформацію про досліджуване товариство з обмеженою діяльністю «НОВАЦІЇ» (рис.2.1).

Повна назва юридичної особи українською та англійською мовою	<ul style="list-style-type: none"> Товариство з обмеженою діяльністю «Новації» LIMITED LIABILITY COMPANY "NOVATIONS"
Скорочена назва підприємства(українською і англійською мовою)	<ul style="list-style-type: none"> ТОВ «Новації» LLC "NOVATIONS"
Адреса юридична підприємства	Україна, 02095, місто Київ, вулиця Дніпровська набережна, будинок 14-А, офіс228
Дата заснування підприємства	<ul style="list-style-type: none"> Дата заснування ТОВ «Новації» — 02.03.2006(17років) 228.
На дату 09.03.2023 у 34184403 основний вид економічної діяльності	<ul style="list-style-type: none"> 46.90 - Неспеціалізована оптова торгівля.
Статутний капітал компанії ТОВ «Новації» складає - 100 000 грн.	
Керівник -Меленевський Дмитро Олександрович	

Рисунок 2.1 - Узагальнення та систематизація інформації про ТОВ «НОВАЦІЇ»

Джерело : складено автором на основі інформації з бази дослідження

Варто зазначити, що згідно статуту ТОВ «НОВАЦІЇ» окрім основного виду діяльності, а це 46.90 - Неспеціалізована оптова торгівля, має ще й додаткові види :

46.19 - Діяльність посередників у торгівлі товарами широкого асортименту:

46.69 - Оптова торгівля іншими машинами й устаткуванням

46.90 - Неспеціалізована оптова торгівля

33.13 - Ремонт і технічне обслуговування електронного й оптичного устаткування

33.20 - Установлення та монтаж машин і устаткування.

Доречно зазначити, що власником, засновником і бенефіціаром ТОВ «НОВАЦІЇ» є Меленевський Дмитро Олександрович. І окрім зазначених видів діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ» спеціалізується на постачанні вимірювальної та аналітичної оптико-електронної техніки, вакуумного обладнання. Тобто основним завданням ТОВ «НОВАЦІЇ» є забезпечити клієнтів високотехнологічним лабораторним обладнанням з високим рівнем сервісної підтримки. Спеціалісти ТОВ «Новації» надають допомогу зі встановлення обладнання, а також забезпечують технічну та методичну підтримку, підбирають необхідне обладнання для завдань, які виставляють клієнти .

Важливо, що ТОВ «НОВАЦІЇ» має власну лабораторію та сертифікованих спеціалістів це дає можливість пропонувати і надавати якісно послуги з обслуговування та калібрування приладів, тобто пропонує рішення для аналітичних досліджень та виробництв з широким вибором спеціалізованого обладнання.

З 2013 року ТОВ «Новації» має власну калібрувальну лабораторію і на сьогоднішній день є лідером у наданні послуг з технічного обслуговування і калібрування лічильників аерозольних частинок в Україні.

Калібрування, яке проводить ТОВ «НОВАЦІЇ» в лабораторії, здійснюється за міжнародним методом ISO 21501-4. Відповідно до вимог ISO 21501-4 крім внесення даних про калібрування фактичного розміру частинок у сертифікат з калібрування фахівці включають додаткові робочі характеристики, такі як ефективність підрахунку (counting efficiency), роздільну здатність за розміром (size resolution), хибний підрахунок (false count rate) та швидкість потоку (flow rate).

Варто відмітити, що багато підприємств і організацій довіряють ТОВ «Новації» оскільки пропонує ретельно відібрані лінійки лабораторних приладів від

провідних виробників галузі, таких як: Foster+Freeman, Bettersize Instruments, Thermo Fisher, AB Sciex, Viavi Solutions і Agilent Technologies.

Розглянемо основних замовників та суми договорів на основі яких була співпраця з ТОВ «НОВАЦІЇ» (табл.2.1).

Таблиця 2.1 - Основні замовники згідно договорів ,які отримали послуги
ТОВ «Новації»

Топ	Замовник	Сума
1	Державний науково-дослідний експертно-криміналістичний центр МВС України	12 700 000 грн
2	ДП "КИЇВСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ СУДОВИХ ЕКСПЕРТИЗ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ"	12 314 000 грн
3	Національний науковий центр "Інститут судових експертиз ім. Засл. проф. М.С. Бокаріуса" Міністерства юстиції України	6 700 000 грн
4	Інститут фізики напівпровідників ім. В.Є. Лашкарьова НАН України	2 829 000 грн
5	відокремлений підрозділ "Рівненська АЕС" державного підприємства "НАЕК "Енергоатом"	2 762 180 грн
6	ІНСТИТУТ ХІМІЇ ПОВЕРХНІ ІМ. О.О.ЧУЙКА НАН УКРАЇНИ	1 500 000 грн
7	Клінічна лікарня "Феофанія" Державного управління справами	711 471 грн
8	ІНСТИТУТ ФІЗИКИ НАЦІОНАЛЬНОЇ АКАДЕМІЇ НАУК УКРАЇНИ	435 000 грн
9	Державне управління матеріально-технічного забезпечення Національної академії наук України	420 816 грн
10	Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна	319 580 грн

Джерело : складено автором на основі інформації з бази дослідження

Варто зазначити, що ТОВ «НОВАЦІЇ» є учасником 47 тендерів, що має сприяти позитивному впливу на обсяг продажів, однак тенденція показує негативний тренд. Розглянемо графічно обсяг продажу ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2021-2023 роки (рис.2.2).

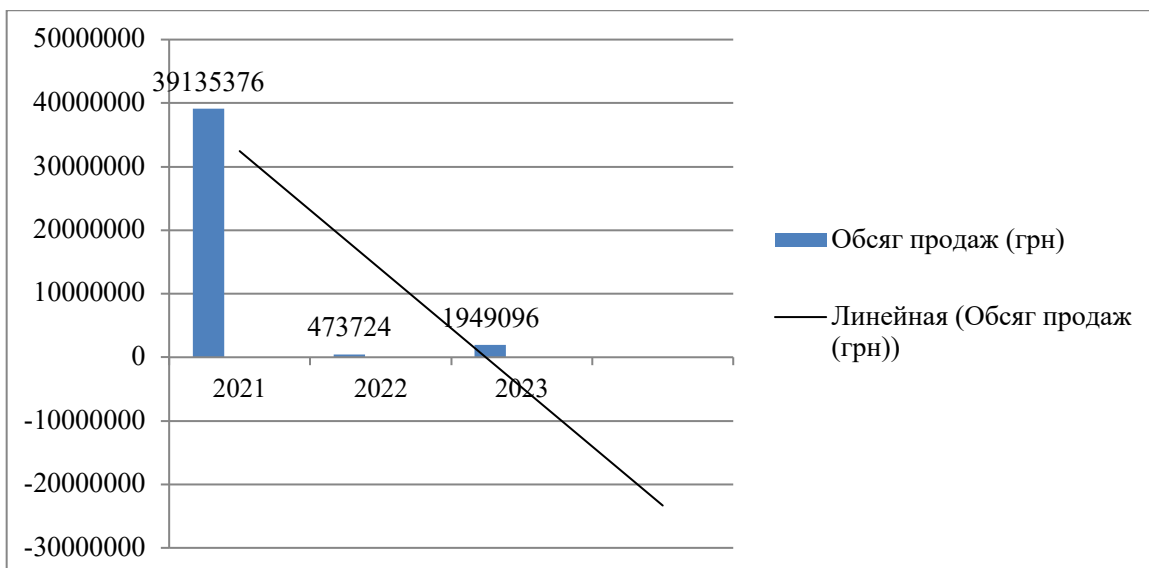


Рисунок 2.2 - Тренд обсягу продаж ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2021-2023 роки

Джерело: складено автором на основі додатку А,Б,В

Виходячи з даних графічного аналізу слід зазначити, що обсяг продаж ТОВ «НОВАЦІЇ» у 2022 році суттєво зменшився порівняно з 2021 роком. І навіть порівняно з показником продаж за не повний 2023 року значно менше показника 2022 року. Розглянемо як дана ситуація вплинула на фінансові результати бізнес діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ», використавши дані фінансової звітності малого підприємства (Дод. А,Б,В).

Розглянемо динаміку та тренд активів ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020-2022 р.р. (Дод. А,Б,В) (рис.2.3).

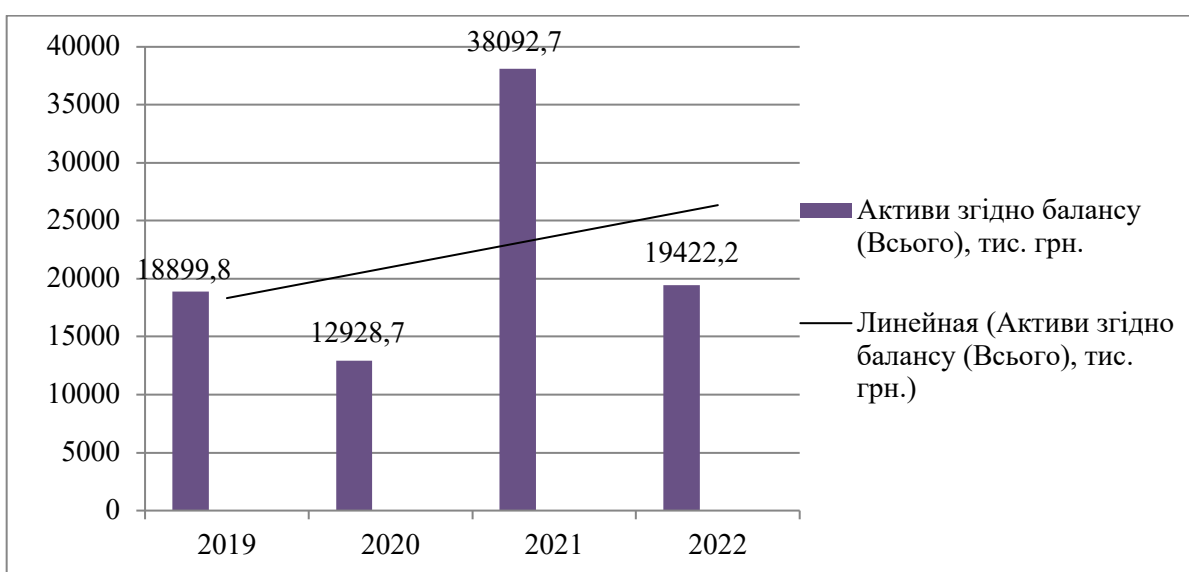


Рисунок 2.3 - Динаміка та тренд активів ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2019-2022 р.р.

Джерело: складено автором на основі додатку А,Б,В

Виходячи з даних графічного аналізу активи ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2019-2022 р. р. мають нестабільну динаміку, адже у 2020 та 2022 році даний показник мав тенденцію до зниження, що негативно впливало на розвиток бізнесу. Зокрема у 2021 році даний показник становив 38 092,7 тис. грн., тоді як у 2022 році активи товариства зменшилися майже вдвічі і склали - 19 422,2 тис. грн., тобто відбулося значне зменшення активів, що потребує покращення якості управління, так як даний показник засвідчує її не ефективність .

Важливо зазначити, що негативний вплив на показники бізнес діяльності ТОВ «Новації» за період за 2019-2022 р. р. мають об'єктивні фактори, зокрема форс мажорні – війна та пандемія в Україні.

Графічно розглянемо зміну структури активів ТОВ «НОВАЦІЇ» в розрізі - оборотних та необоротних за 2020-2022 р. р. (дод. А, Б, В) (рис.2.4.).

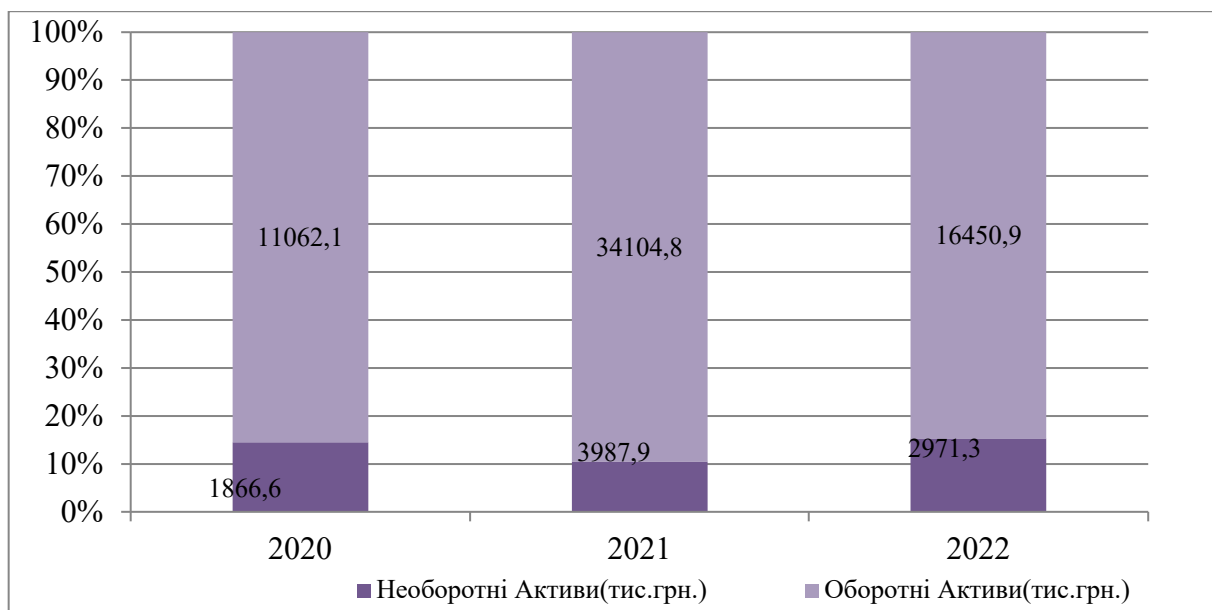


Рисунок 2.4 - Динаміка структурних складових активів ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020-2022 р. р .

Джерело: складено автором на основі додатку А,Б,В

Аналізуючи дані діаграми слід зазначити, що необорні активи ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020-2022 р. р. мають тренд до зменшення, і займають у структурі активів менше 20 % . Тоді як частка оборотних активів складає більше 80 %, хоча в сумовому виразі відбулося зменшення майже вдвічі у 2022 році порівняно з 2021 роком, що складає зменшення на 51.8 %, що потребує вдосконалення системи

управління якістю щодо підвищення її ефективності як необхідний фактор розвитку бізнесу.

Важливими показниками оцінки якості управління бізнес діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020-2022 р. р. є дослідження тенденцій основних засобів. Графічно розглянемо тренд первісної та балансової вартості основних засобів за 2020-2022 р. р. (дод. А-В) (рис.2.5).

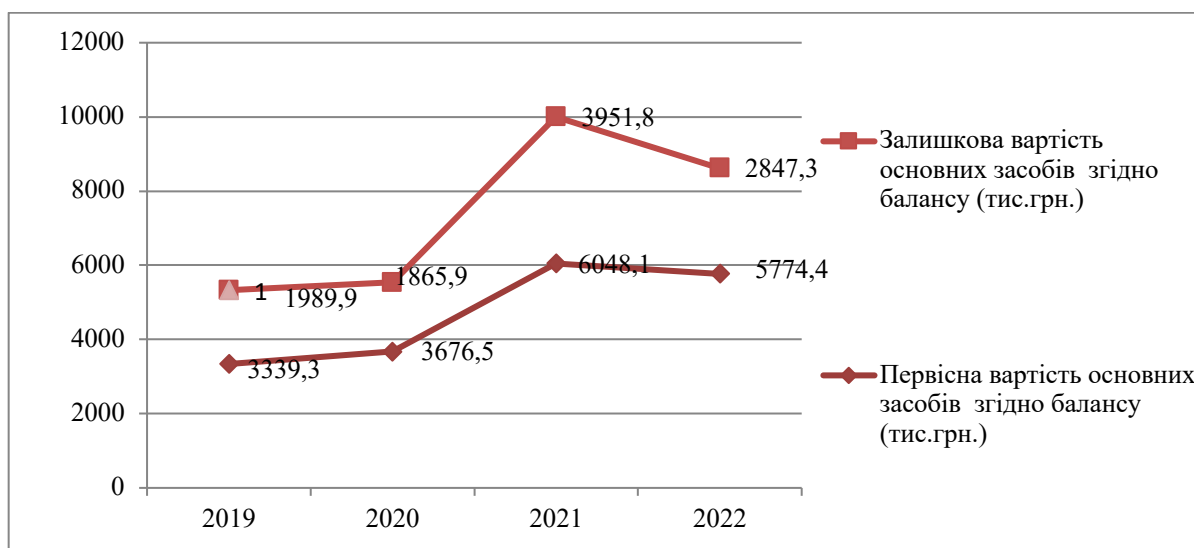


Рисунок 2.5 - Тренд первісної і балансової вартості основних засобів ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2019-2022 р. р.

Джерело: складено автором на основі додатку А,Б,В

Дані графічного аналізу показують приріст первісної вартості основних засобів на 72.9 % у 2022 порівняно з 2019 роком, та приріст балансової вартості у розмірі 43 %. Однак порівняно з 2021 роком дані показники мають тенденцію до зниження.

Варто зазначити, що для оцінки основних засобів необхідно визначати коефіцієнт зношеності, який складає 49% зношеності у 2022 році, що є негативним фактором для розвитку бізнесу, адже залишкова вартість основних засобів майже на половину менше первісної. Дана ситуація свідчить про зношеність основних засобів та потребує прийняття ефективних рішень щодо закупівлі та оновлення .

На основі даних звітності (дод. А, Б, В). графічно розглянемо зміну оборотних активів ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020-2022 р. р. (рис.2.6).

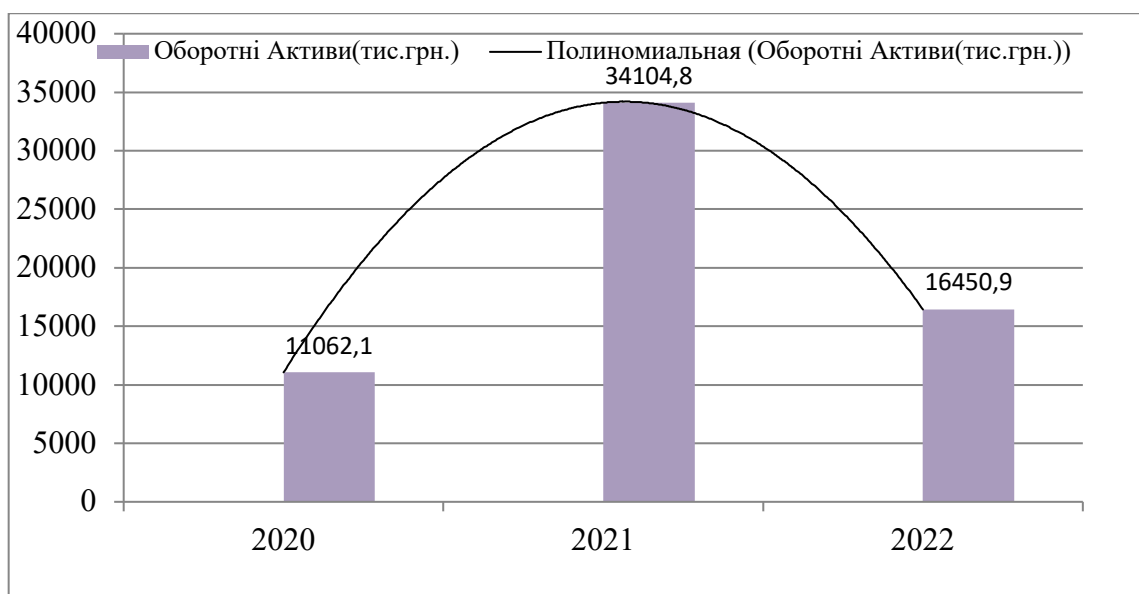


Рисунок 2.6 - Динаміка оборотних активів ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020-2022 р.

Джерело: складено автором на основі додатку А,Б,В

Варто зазначити, що тренд оборотних активів ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020-2022 р.р. показує нестабільну динаміку та різке зниження ресурсів у 2022 році порівняно з 2021 роком на 17653,9 тис. грн.(16450,9-34104,8) та майже вдвічі менше, що негативно позначилося на розвитку бізнесу.

Графічно на основі даних фінансової звітності (дод. А, Б, В) розглянемо зміну та тенденцію складових ресурсів ТОВ «НОВАЦІЇ», які мають безпосередній вплив на розвиток бізнес діяльності за 2019-2022 р.р. (рис.2.7).

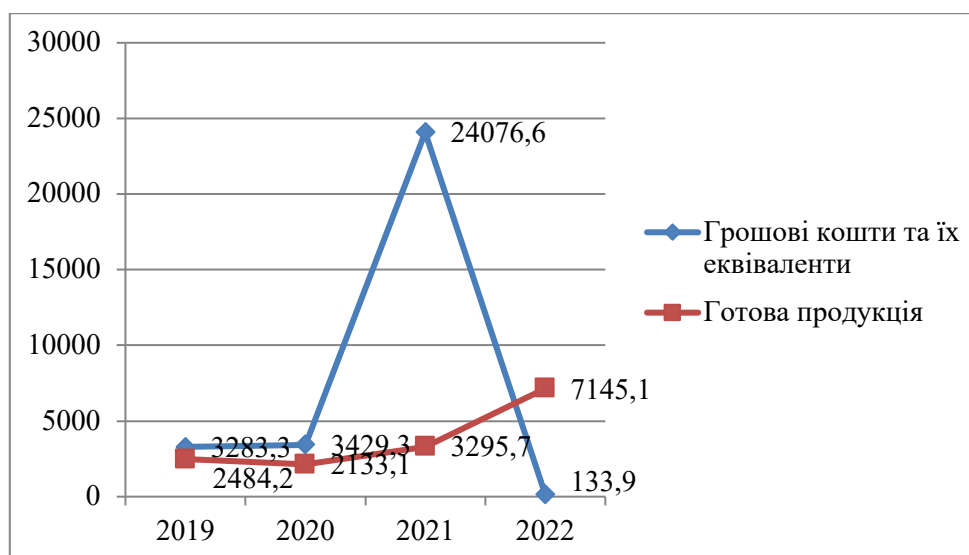


Рисунок 2.7 -Динаміка готової продукції та грошових ресурсів ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2019-2022 р. р.

Джерело: складено автором на основі додатку А,Б,В

Дані графічного аналізу показують, що вартісний показник готової продукції має тенденцію у 2022 році до збільшення більш ніж у 2 рази. Дана ситуація засвідчує, що готова продукція не знайшла свого споживача, тоді як грошові кошти значно скоротилися у 2022 році порівняно з 2021 роком, що означає недостатність обігових коштів.

Оцінка системи управління ТОВ «НОВАЦІЇ» визначається ефективністю використання оборотних ресурсів, яку можна оцінити через визначення Коефіцієнтів оборотності та рентабельності (табл.2.2).

Таблиця 2.2 - Оцінка системи управління через визначення ефективності використання оборотних ресурсів ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2021-2022 р.р.

№	Показники	Формула	Значення по роках	
			2021	2022
1	2	3	4	5
1	Коефіцієнт оборотності оборотних активів	$K_{об} = РП / С_{зал}$, показує кількість оборотів за рік і визначається відношенням реалізованої за рік продукції (РП) до середньорічного залишку оборотних активів (С зал)	81089,9/ 2083.85 = 38.9	9896/6622, 4 = 1.5
2	Середньорічний залишок оборотних активів	$(C_{зал}) = (Залишок\ готової\ продукції\ на\ початок\ звітної\ періоду + Залишок\ готової\ продукції\ на\ кінець\ звітної\ періоду) / 2$	(1919+ 329,7)/2 = 2083,85	(3295,7+ 6653,4)/2 = 6622,4
3	Коефіцієнт завантаження оборотних коштів	Величина, обернена коефіцієнту оборотності і показує, скільки оборотних коштів товариства припадає на 1 гривню реалізованої продукції. $K_{зав} = C_{зал} / РП$	2083,85/ 81089,9= 0.026	6622,4/ 9896= 0.67
4	Тривалість обороту (Тоб),(днях)	(Тоб) показує тривалість одного обороту оборотних коштів у днях і визначається: $Тоб = 360 / K_{об}$,	360/38,9 =9.25	360/1,5= 240
5	Рентабельність (Р)	Рентабельність = відношення прибутку товариства до суми його оборотних коштів: $Р = П / ОА$	4249.4/ 34104,8= 0.12	2,9/ 16450,9 = 0.0002

Джерело : складено автором на основі інформації з бази дослідження

Варто зауважити, що розрахований коефіцієнт оборотності показує кількість оборотів зробили за рік оборотні запаси, так у 2021 році 38,9 обороти, тоді як у 2022 році тільки 1,5, що потребує вдосконалення системи управління. Тоді як розрахований коефіцієнт завантаження оборотних активів показує, що у 2021 році даний показник складає – 0.026, а у 2022 році -0.67 і показує, скільки оборотних

коштів товариства припадає на одну гривню реалізованої продукції чи наданих послуг.

Розрахована тривалість обороту ТОВ «Новації» у днях 2021 року складає – 9 днів, тоді як у 2022 році даний показник – складає 240 днів, тобто тривалість одного обороту оборотних запасів у днях показує неефективність системи управління, так як оборотність значно зменшилася, а саме на -231 день (240-9), що негативно позначилося на темпах розвитку бізнесу.

Проведемо дослідження динаміки поточної дебіторської заборгованості та рух грошових коштів ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2019-2022 р. р. (дод. А-В) (рис.2.8) .

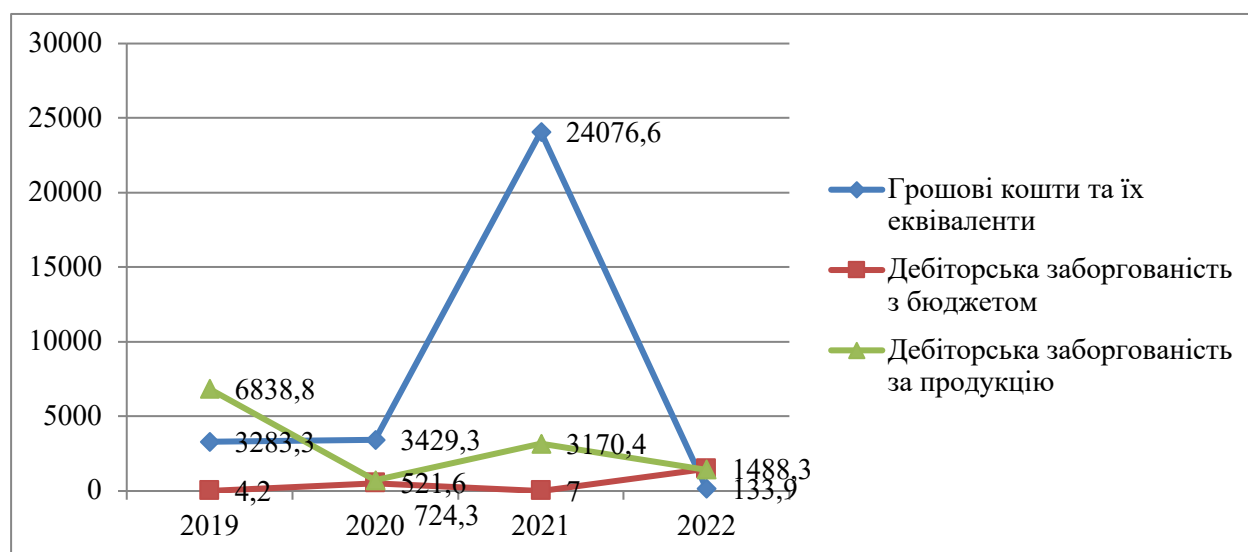


Рисунок 2.8 - Динаміка поточної дебіторської заборгованості та рух грошових коштів ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2019-2022 р.р.

Джерело: складено автором на основі додатку А,Б,В

Графічний аналіз грошових коштів від реалізації продукції та поточної дебіторської заборгованості за реалізовану продукцію та надані послуги ТОВ «НОВАЦІЇ» у 2022 році показує негативний тренд, що означає зменшення контактів зі споживачами, що негативно позначилося на розвитку бізнесу та потребує вдосконалення системи управління товариством.

Оцінку системи управління можна також здійснити на основі показника рентабельності, який показує економічну ефективність використання оборотних активів ТОВ «НОВАЦІЇ». Виходячи з даних таблиці 2.2 рентабельність у 2022 році

має дуже низький показник, що потребує дослідження факторів впливу та покращення якості управління бізнесом.

Для об'єктивної оцінки системи управління необхідно також дослідження структури джерел фінансування на основі даних звітності ТОВ «НОВАЦІЇ» (дод. А, Б, В) за 2019-2022 роки (рис.2.9).

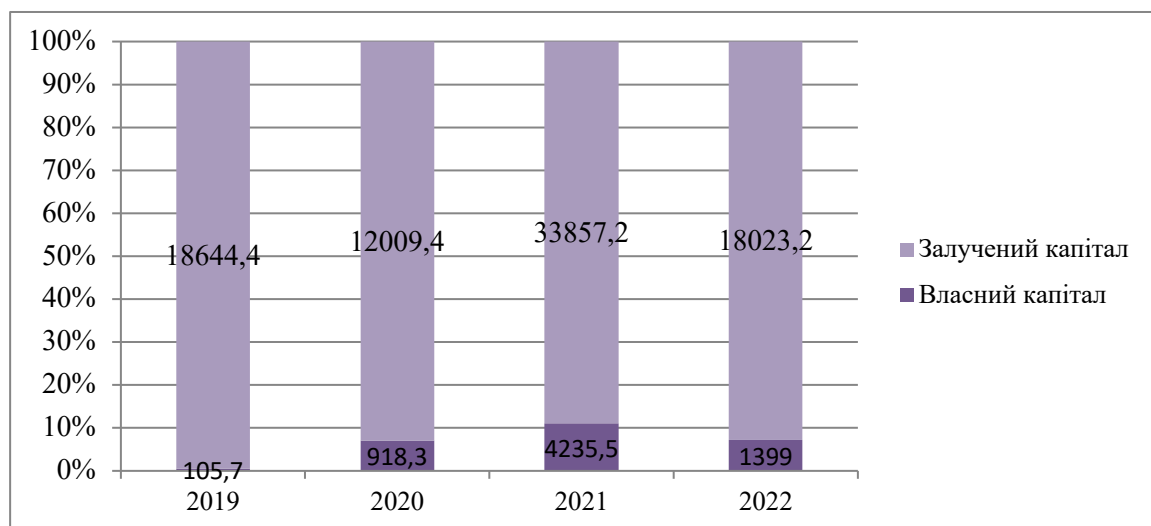


Рисунок 2.9 - Структура джерел фінансування ТОВ «НОВАЦІЇ» 2019-2022 р. р.
Джерело : складено автором на основі звіту про фінансові результати ТОВ «НОВАЦІЇ»

Виходячи з даних графічного аналізу варто зазначити, що ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2019-2022 р. більш ніж на 90 % залежить від залученого капіталу, що є дуже негативним для розвитку бізнесу. Стосовно власного капіталу, то його склад в основному з внесків власників та нерозподіленого прибутку, а для цього необхідно, щоб товариство отримувало чистий прибуток.

Розглянемо формування чистого фінансового результату ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020-2022 р. використавши дані фінансової звітності малого підприємства (дод. А, Б, В) (табл. 2.3).

Таблиця 2.3- Аналіз результатів діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020-2022р.р.

№	Показники	Роки(тис. грн.)			Відхилення	
		2020	2021	2022	2022/ 2020,%	2022/ 2021, %
1	Чистий дохід від реалізації,	39138.8	38092.7	9896	-75	-74
2	Собівартість реалізованої продукції	28798.1	61803.1	4824.6	-83	-92
3	Фінансовий результат до оподаткування	1854.2	5182.2	29.5	-98	-99

№	Показники	Роки(тис. грн.)			Відхилення	
		2020	2021	2022	2022/ 2020,%	2022/ 2021, %
4	Витрати на податок на прибуток	333.8	932.8	26.5	-92	-97
5	Чистий прибуток.	1520.4	4249.4	2.9	-99.8	-99.9

Продовження таблиці 2.3						
6	Рентабельність = БП / СА * 100%.,БП – сума балансового прибутку, СА- вартість активів	0.1176	0.1115	0.0002	-0.1174	-0.1113

Джерело: складено автором на основі додатку А,Б,В

Аналіз даних таблиці 2.3. показує значне зниження всіх показників бізнес діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ» у 2022 році, що потребує дослідження основних факторів впливу на прибуток. Графічно розглянемо динаміку та співвідношення показників (доходу і собівартості) ТОВ «НОВАЦІЇ» як основних факторів впливу на прибуток за 2019- 2022 роки (дод. А, Б, В)(рис. 2.10.).

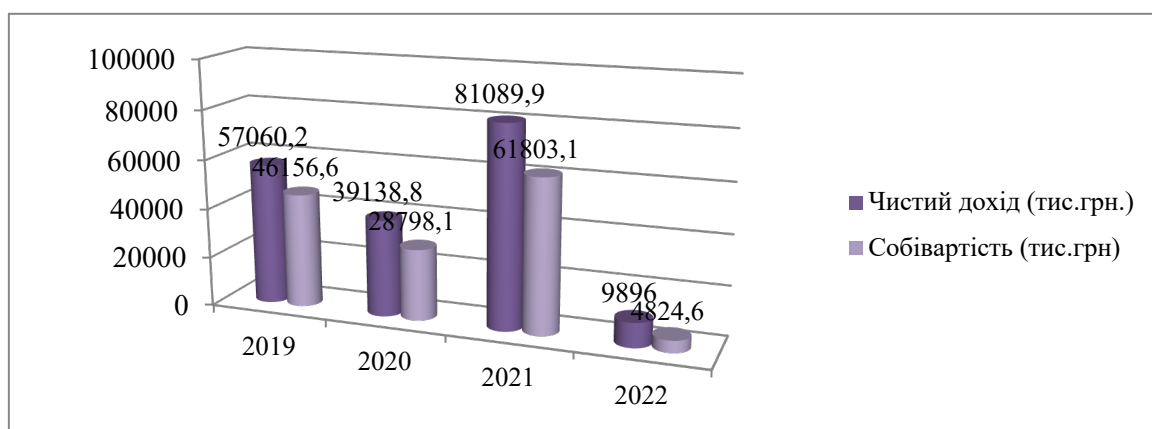


Рисунок 2.10 - Співвідношення доходу і собівартості ТОВ «НОВАЦІЇ» 2019-2022 роки

Джерело : складено автором на основі звіту про фінансові результати ТОВ «НОВАЦІЇ»

На основі досліджених показників, можна сказати, що дохід від реалізації продукції та наданих послуг зростає нерівномірно, так у 2021 р. відбулося значне зростання, тоді як у 2022 році зниження доходу відбулося майже в 9 раз, що свідчить про зменшення попиту на продукцію і послуги ТОВ «НОВАЦІЇ». Дана ситуація потребує розширення сегменту ринку через вихід на європейський ринок, адже отриманий сертифікат дає таку можливість. Графічно проведено оцінку зміни

показника собівартості ТОВ «НОВАЦІЇ», який має прямий вплив на суму чистого прибутку (дод. А, Б, В) (рис.2.11).

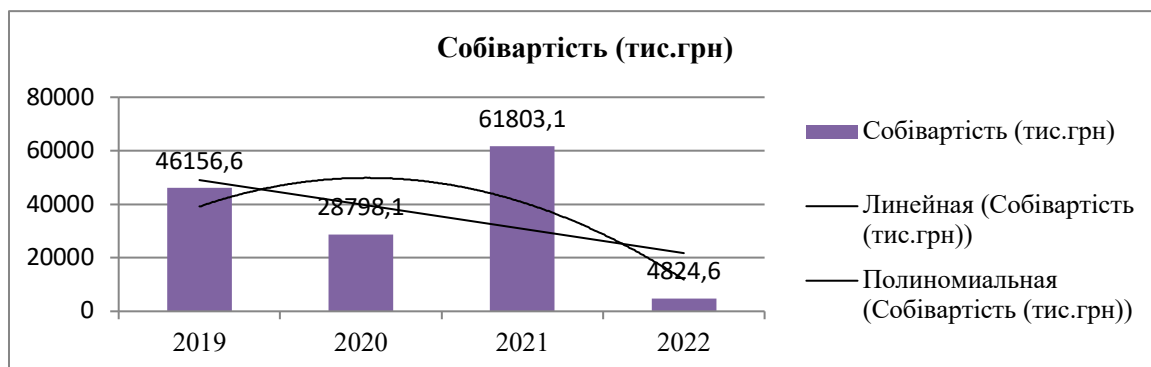


Рисунок 2.11 - Тенденція собівартості продукції ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2019 -2022рр

Джерело : складено автором на основі звіту про фінансові результати ТОВ «НОВАЦІЇ»

Дані графічного аналізу засвідчують, що собівартість також має нестійку тенденцію і у 2022 році зниження даного показника засвідчує зменшення обсягу продажу продукції і наданих послуг та потребує управлінських важелів впливу

Наступним етапом економічної діагностики ТОВ «НОВАЦІЇ» є графічний аналіз тренду прибутку і рентабельності за 2020 -2022 р. (дод. А-В) (рис.2.12).

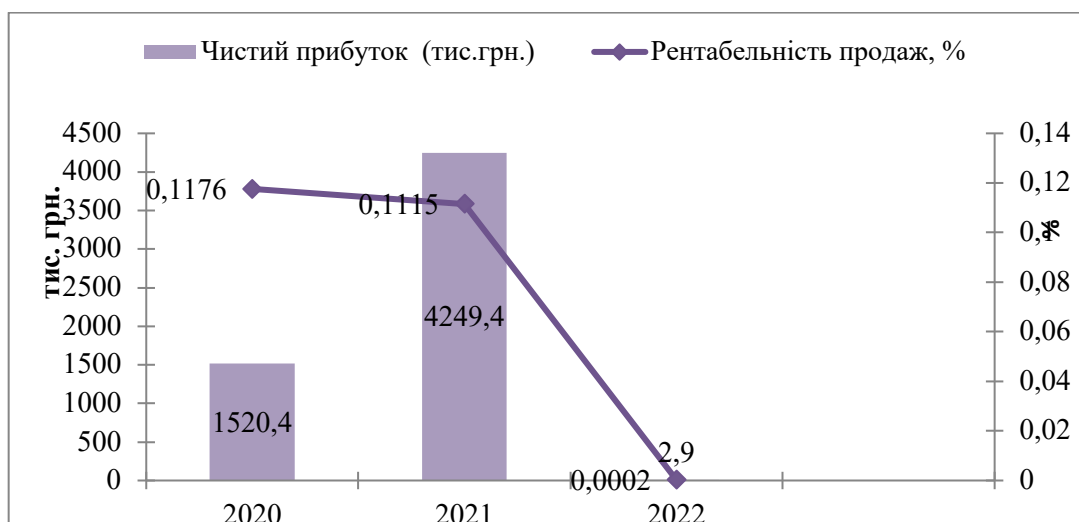


Рисунок 2.12 - Тренд чистого прибутку і рівня рентабельності ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020-2022 роки

Джерело : складено автором на основі звіту про фінансові результати ТОВ «НОВАЦІЇ»

Доведено результатами аналізу нестабільну динаміку прибутку та рівня рентабельності ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020 -2022 роки. Доречно зазначити, що об'єктивним фактором значного зменшення прибутку ТОВ «НОВАЦІЇ» у 2022 році до рівня показника - 2,9 тис. грн. є - війна в країні. Встановлено, що для покращення фінансової стабільності ТОВ «НОВАЦІЇ» є потреба вдосконалення системи управління через впровадження сучасних маркетингових інструментів ,що сприятимуть збільшенню обсягу продажу продукції та наданих послуг через розширення ринку збуту та залучення нових споживачів.

Розглянемо тенденцію середньооблікової чисельності працівників ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020 -2022 роки (дод. А,Б,В) (рис.2.13).

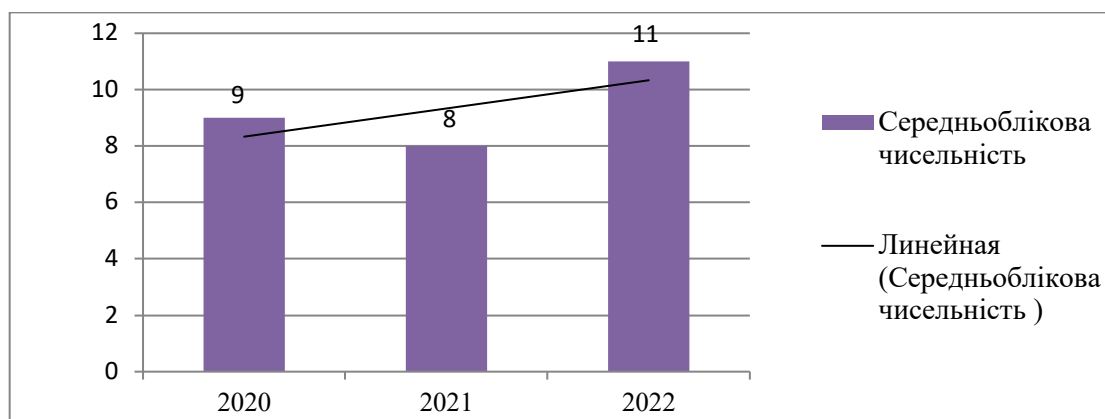


Рисунок 2.13 - Динаміка та тренд середньооблікової чисельності працівників ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2020 -2022 р. р. (дод. А - В)

Джерело : складено автором на основі звіту про фінансові результати ТОВ «НОВАЦІЇ»

Виходячи з даних аналізу варто зазначити, що в ТОВ «НОВАЦІЇ» працює незначна кількість працівників, так у 2022 році порівняно з 2020 роком збільшення відбулося лише на 2 працівника (11-9), що не дає можливості створити службу внутрішнього контролю якості, тому дані функції виконують не відділи, а окремі фахівці, які мають право на його проведення. Окрім наглядового аудиту здійснюється поточний, періодичний контроль за здійсненням процесів на місцях ТОВ «НОВАЦІЇ» його працівниками.

2.2 Аналіз елементів системи управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ»

ТОВ «НОВАЦІЇ» займається виробництвом оптичних приладів та наданням послуг з ремонту і технічного обслуговування електронного й оптичного устаткування, технічних випробувань та досліджень. Для розширення сегменту ринку компанія «НОВАЦІЇ» отримала сертифікат на систему управління якістю стосовно «Виробництва оптичних приладів, надання послуг з ремонту та технічного обслуговування електронного та оптичного устаткування, технічних випробувань та досліджень, коди КВЕД 26.70, 33.13, 71, 20 та напрямками галузей економіки № 19, 34 що відповідає вимогам ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Системи управління якістю. Вимоги», які можуть надаватися товариством.

Документовану інформацію системи менеджменту якості в компанії «НОВАЦІЇ» складають наступні документи:

- Політика і цілі якості;
- Настанова з якості;
- Методичні документи (МД):
 - МД 6.1-01 Порядок управління ризиками
 - МД 7.5.3-01 Правила управління документованою інформацією СМЯ
 - МД 7.5.2-02 Розробка та оформлення документованої інформації
 - МД 8.7-01 Порядок управління невідповідностями виробництва
 - МД 9.2-02 Проведення внутрішнього аудиту
 - МД 10.2-02 Коригування та коригувальні дії
 - МД 10.3-01 Процеси безперервного вдосконалення

Документована інформація системи якості містить посилання на наступні нормативні документи:

ДСТУ ISO 9001:2015 Система менеджменту якості – Вимоги.

ISO 9000:2015, Системи менеджменту якості - Основні положення та словник.

Компанія визначає внутрішні та зовнішні фактори, які є суттєвими з точки зору її цілей та стратегічного напрямку і які впливають на здатність її системи менеджменту якості досягати очікуваних результатів.

ТОВ «НОВАЦІЇ» визначає відповідні зацікавлені сторони і встановлює вимоги, які до неї пред'являються, ґрунтуючись на тому, наскільки та або інша зацікавлена сторона впливає на спроможність організації здійснювати послуги у відповідності з вимогами замовників і застосовними обов'язковими та законодавчими вимогами. В компанії ведеться щорічний аналіз діяльності (процесів). Компанія розробляє річний план/стратегію, що включає аналіз сильних і слабких сторін, шансів і ризиків. На сьогоднішній день в компанії є відповідальні особи, які здійснюють аналіз законодавчих вимог, що стосуються різних питань функціонування підприємства. Проводяться маркетингові дослідження, що охоплюють споживачів, суміжників, дилерів підприємства. Здійснюється регулярна оцінка задоволеності персоналу та оцінка задоволеності замовника.

Розглянемо діючу систему менеджменту якості, яка існує в ТОВ «НОВАЦІЇ». Сфера дії система менеджменту якості (СМЯ) ТОВ «НОВАЦІЇ» поширюється на виробництво оптичних приладів та надання послуг з ремонту і технічного обслуговування електронного й оптичного устаткування, технічних випробувань та досліджень. Дія СМЯ поширюється на всіх працівників, що беруть участь у процесах виробництва та наданні послуг. Відповідальний за систему якості (ВСЯ) несе повну відповідальність за ефективне функціонування СМЯ. Він також забезпечує належне документування, актуалізацію та коригування СМЯ. Керівники підрозділів зобов'язані виконувати вказівки ВСЯ з питань якості в рамках своїх повноважень, а також активно сприяти поліпшенню СМЯ.

Структура управління системи менеджменту якості виглядає наступним чином (рис.2.14).

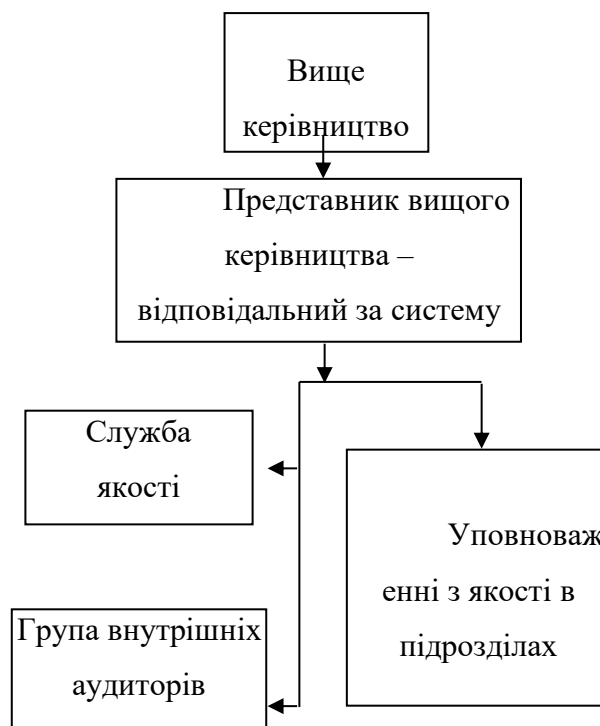


Рисунок 2.14 - Структура органів управління системи менеджменту якості ТОВ «НОВАЦІЇ»

Джерело : складено автором

Вищим керівництвом компанії видано наказ, яким підтверджено рішення про впровадження системи управління якістю у ТОВ «НОВАЦІЇ», визначено відповідального за впровадження системи управління якістю.

В компанії встановлена, задокументована, впроваджена та підтримується система управління якістю відповідно до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 і представлена у вигляді сукупності взаємопов'язаних процесів. Система менеджменту якості, яку впроваджено в компанії, ґрунтується на процесному підході. Перевагою процесного підходу є здійснення контролю над зв'язками та взаємодією окремих процесів у межах системи процесів.

Процесний підхід визначає (встановлює):

- необхідність розглядати процеси з погляду створення додаткових цінностей;
- вимірюваність результатів функціонування процесу та його ефективність;
- постійне поліпшення процесів на основі об'єктивних результатів вимірювань.

Основним завданням СМЯ ТОВ «НОВАЦІЇ» є:

- забезпечення стабільної якості продукції у повній відповідності з встановленими нормативними та законодавчими вимогами та вимогами споживачів;

- задоволення потреб та очікувань споживачів;

- аналіз процесів системи менеджменту якості та їхнє постійне поліпшення.

Введення в дію системи менеджменту якості та підтримання її ефективного функціонування також дозволяє:

- більш повно вивчати вимоги і потреби споживачів;

- забезпечити розуміння і узгодження вимог споживачів і нормативно-законодавчих актів;

- оцінювати задоволеність споживача якістю продукції;

- документально підтверджувати, що вимоги до якості виробництва та надання послуг дотримуються при всіх процесах;

- виключати можливі помилки при плануванні, управлінні та безпосередньому виробництві продукції та наданні послуг в кожному підрозділі даної компанії;

- виявляти та усувати невідповідності на можливо більш ранніх стадіях, а також призначати заходи для усунення причин їх виникнення та можливого повторення;

- постійно контролювати ефективність заходів по забезпеченню якості надання послуг та виробництва, та проводити поліпшуючі заходи.

На рис.2.15. зображена схема, яка ілюструє зв'язок між процесами та показує, що замовник відіграє важливу роль у визначенні вхідних потреб, які стосуються рівня якості продукції, що виробляється з врахуванням нормативно-правових актів.

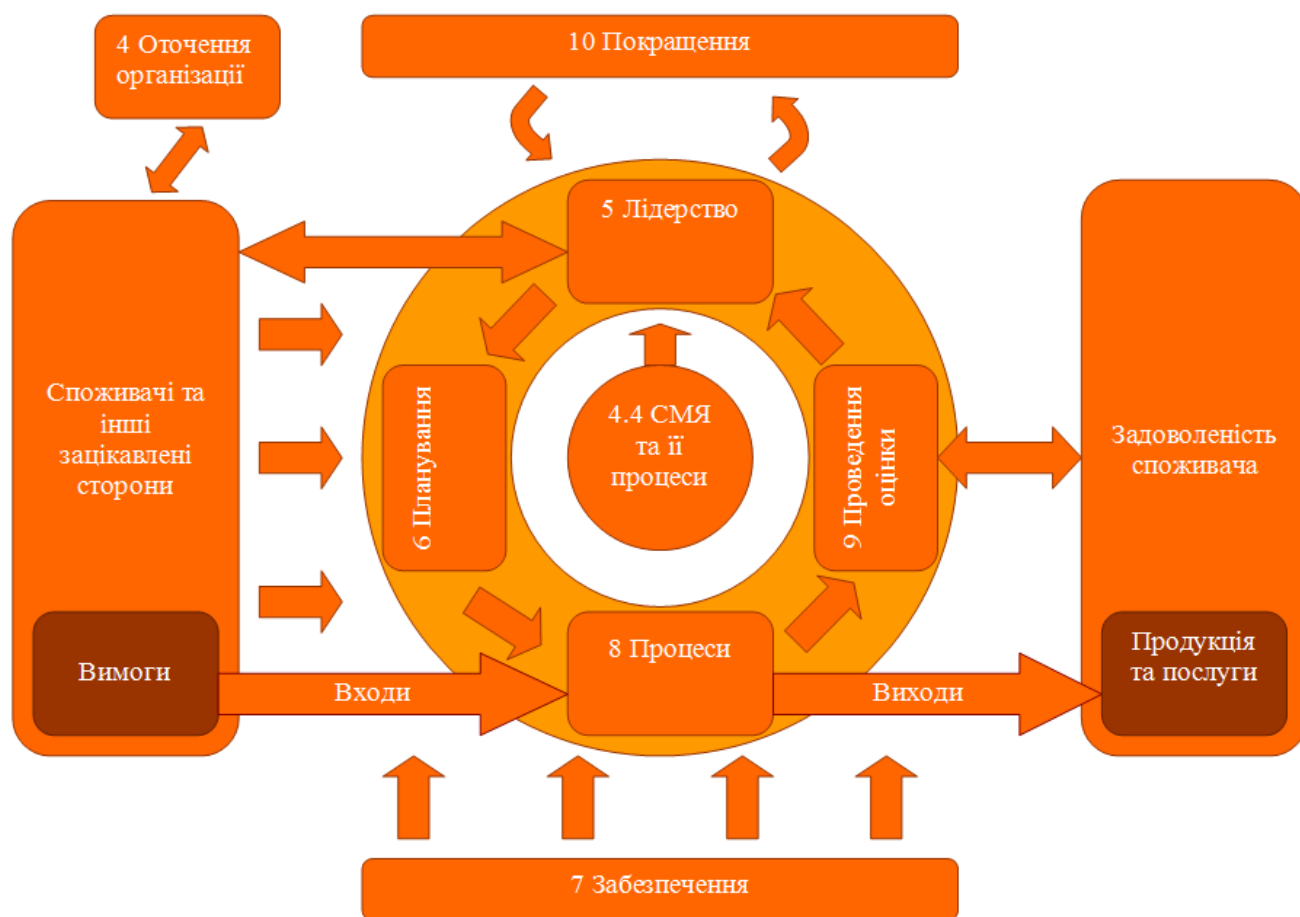


Рисунок 2.15 - Модель системи якості ТОВ «НОВАЦІЇ»

Джерело : складено автором

Керівництвом ТОВ «НОВАЦІЇ» розроблено і документально затверджено *Політику компанії у сфері якості*, в якій сформульовані основні цілі, завдання і шляхи їх досягнення з точки зору постійного підвищення якості процесів надання послуг та виробництва продукції і задоволення очікувань наших споживачів.

При формуванні політики у сфері якості, директор ТОВ «НОВАЦІЇ» звертає увагу на те, щоб політика у сфері якості:

- відповідала цілі діяльності компанії;
- містила зобов'язання, що стосуються задоволення вимог і постійного поліпшення результативності системи менеджменту якості;
- була основопологаючою при установленні та перегляді цілей з якості;
- була поширена і зрозуміла на всіх рівнях компанії;
- аналізувалася з погляду її придатності.

Керівники підрозділів зобов'язані проводити детальне ознайомлення персоналу з політикою у сфері якості, щоб забезпечити її розуміння і реалізацію на всіх рівнях діяльності.

Відповідальність за розробку і проведення політики у сфері якості покладається на директора ТОВ «НОВАЦІЇ».

Політика у сфері якості ТОВ «НОВАЦІЇ»:

- оформлена як документована інформація;
- доведена до відома співробітників компанії, зрозуміла їм і застосовується в компанії;
- доступна відповідним зацікавленим сторонам, по мірі можливості.

Політика ТОВ «НОВАЦІЇ» в області якості полягає в усвідомленому виконанні кожним працівником вимог Системи менеджменту якості, що відповідає стандарту ДСТУ ISO 9001:2015, для досягнення задоволеності споживача.

Основними об'єктами для вимірювання, аналізу і поліпшення є:

- задоволеність споживача;
- характеристики робіт і їх відповідність встановленим вимогам;
- параметри процесів СМЯ;
- дотримання технологічної дисципліни;
- управління ресурсами;
- використання обладнання;
- оцінка постачальників.

Головним критерієм оцінки ефективності системи менеджменту якості і діяльності компанії в цілому є ступінь задоволеності замовників. Задоволеність замовника визначається як виконання компанією всіх вимог замовника, та відповідність його очікуванням. При цьому до уваги приймаються як вимоги споживачів, так і вимоги, пропоновані компанією до своїх співробітників. Задоволеність замовників служить для формування конкурентної переваги компанії. Для оцінки задоволеності споживачів в компанії організована діяльність по збору й аналізу інформації, пов'язаної з якістю послуг. Метою збору, аналізу та оцінки інформації, виявлення розбіжностей між очікуваннями замовника щодо

якості надання послуг та виробництва і фактичною якістю для призначення заходів по усуненню виявлених невідповідностей, поліпшенню системи менеджменту якості, підвищенню якості надання послуг та виробництва. Така інформація збирається і фіксується відділом розвитку та маркетингу. Крім того, з метою прогнозування відповідності послуг сучасним вимогам, в рамках маркетингової діяльності проводиться збір інформації для вивчення потреб замовників різних категорій. Зібрана інформація аналізується, результати аналізу фіксуються у звітах і використовуються для подальшого вдосконалення послуг і системи менеджменту якості.

Кожен керівник підрозділу відповідає за збір даних і застосування методів їх обробки в сфері своєї діяльності відповідно до встановлених вимог. За координацію виробництва продукції, надання послуг і оцінку результатів відповідальність покладається на ВСЯ. Статистичні характеристики, одержані на основі збору та обробці накопичених даних, визначаються з метою:

- оцінки задоволеності замовників;
- оцінки функціональної придатності процесів і можливостей оперативного управління;
- дослідження причин помилок, дефектів та інших невідповідностей;
- визначення тенденцій ринкового попиту і потреб замовників;
- оцінки постачальників.

Базисом для застосування статистичного аналізу є постійне поповнення в робочих та протокольних документах масивів фактичних даних про контрольовані параметри процесів, про кількісні та якісні характеристики продукції, про невідповідності і недоліки, виявлені як при внутрішніх перевірках, так і з боку замовників.

Для застосування статистичних методів організовано збір і систематизацію даних контролю, перевірок, повідомлень, відгуків, які представляють собою масиви описових, якісних і кількісних значень параметрів, показників, характеристик продукції, що виготовляється.

Контроль проводиться як на стадіях надання послуг та виробництва, так і при перевірках результатів. При цьому ведуться необхідні реєстраційні записи, які періодично перевіряються і систематизуються. Вони також служать джерелами даних статистичного аналізу.

Залежно від характеру зібраної інформації використовуються різні статистичні методи, зокрема:

- аналіз ринку;
- аналіз діяльності компанії;
- аналіз наявних систематичних невідповідностей і виявлення їх причин;
- побудова діаграм Парето для визначення головних проблем (недоліків) у сфері якості;
- аналіз і оцінка претензій, відгуків та побажань споживачів.

Рекламації і різні претензії замовників збираються керівниками підрозділів і передаються ВСЯ. Вони підлягають обов'язковій реєстрації. По претензіям, що надійшли проводиться аналіз виявлених недоліків або дефектів. Для їх усунення можуть призначатися коригувальні заходи. Всі невідповідності з рекламацій періодично систематизуються з точки зору їх впливу на якість надання послуг або виробництва.

Відповідальність за планування, проведення і остаточне документування внутрішніх перевірок якості к компанії покладається на ВСЯ. Він контролює роботу аудиторів і координує весь процес аудиту в установі. ВСЯ відповідає також за контроль виконання, оцінку та реєстрацію коригувальних дій щодо усунення виявлених під час перевірок невідповідностей або недоліків.

Керівники підрозділів планують процедури і супроводжують аудит у сферах своєї діяльності, однак, вони не несуть відповідальності за призначення аудиту в їх підрозділах. Керівники підрозділів відповідають за ефективне виконання коригувальних заходів і дотримання всіх призначених термінів. Керівники підрозділів, що перевіряються, несуть також відповідальність за доброзичливе ставлення та сприяння аудиторам у їх роботі. Функціонування і ефективність СМЯ,

перевіряється і оцінюється за допомогою проведення внутрішніх аудитів якості не рідше одного разу на рік.

Внутрішнім перевіркам якості підлягають всі організаційні одиниці компанії. Внутрішній аудит виконують призначені аудитори. В якості аудиторів підбираються компетентні фахівці з керівників і відповідальних виконавців за умови, що кожен з них не несе ніякої службової відповідальності за ділянку або підрозділ, яку він перевіряє. Крім того, аудитори повинні мати необхідні знання у перевірці системи якості. Внутрішній аудит може бути довірено також зовнішнім компетентним фахівцям. Щорічно складається річний план-графік внутрішнього аудиту, який затверджується директором ТОВ «НОВАЦІЇ». Крім того, можуть проводитися додатково позапланові перевірки різних елементів якості. Вони призначаються у випадках:

- виникнення проблем у процесах або результатах виробництва;
- необхідності інтенсивного контролю при налагодженні нового або відремонтованого устаткування, програмного забезпечення;
- необхідності додаткових перевірок на стадії постановки нових видів послуг;
- значних змін функціональних аспектів, таких як проведення реорганізації або внесення змін в методичні документи.

Основою для аудиту якості є документовані положення СМЯ, методичних документах, робочих інструкціях, правилах та іншій документованій інформації.

Аудитор перевіряє:

- 1) зазначену документацію на відповідність стандарту ДСТУ ISO 9001:2015;
- 2) точність дотримання методичних і нормативних вимог у всіх видах діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ»;
- 3) правильність реєстрації даних, ведення протоколів якості, звітності;
- 4) належне виконання обов'язків відповідальними працівниками.

Результати внутрішніх перевірок якості документуються у звітах про внутрішній аудит. Якщо виявляються будь-які невідповідності або недоліки, кожна з них фіксується в окремому “Звіті про невідповідність” і по ним визначаються необхідні коригувальні заходи.

Залежно від результатів перевірки може бути призначений повторний аудит. Виявлені невідповідності можуть призвести до необхідності внесення змін у документи СУЯ. Результати аудитів служать джерелом оціночних даних для аналізу дієвості СМЯ з боку керівництва. Не рідше одного разу на рік керівництво ТОВ «НОВАЦІЇ» організує наради з якості з метою забезпечення відповідності діяльності компанії затвердженій Політиці якості та вдосконалення процесів надання послуг та виробництва, а також проведення всебічного офіційного аналізу дієвості та ефективності СМЯ.

При проведенні щорічного аналізу з боку керівництва, узагальнюються дані попереднього аналізування з метою визначення загальних тенденцій за період, що розглядається. Крім того також враховуються:

- результати внутрішніх аудитів та аудитів органу з сертифікації;
- дані зворотного зв'язку з Замовниками та цільовими аудиторіями (дані анкетування клієнтів, пропозиції, претензії та зауваження клієнтів)
- дані щодо функціонування основних процесів та їх відповідності встановленим вимогам та нормативам;
- поточний стан виконання цілей в сфері якості за звітний період;
- фінансові результати діяльності;
- загальна оцінка роботи персоналу, а також результативність та ефективність навчання та підтримки кваліфікації персоналу;
- стан запобіжних та коригувальних дій, статистика виникнення невідповідностей;
- дії за результатами попереднього аналізування з боку керівництва;
- встановлені або очікувані зміни, які можуть вплинути на систему якості;
- рекомендації щодо поліпшення від працівників.

Перед прийняттям остаточного рішення та встановленням цілей на наступний період, результати аналізування обговорюються на нараді вищого керівництва. Керівництво використовує дані аналізування для коригування загальної стратегії діяльності з метою поліпшення результативності системи якості та її процесів, підвищення ефективності виконання документів системи якості, вдосконалення

діяльності згідно з очікуваннями замовників, а також щодо забезпечення вказаних заходів необхідними ресурсами. За даними аналізування з боку керівництва приймаються рішення про можливе коригування та актуалізацію посадових інструкцій персоналу.

Вироблені на нарадах з якості рішення, зауваження, висновки і рекомендації документуються у вигляді протоколів нарад, які надалі враховуються і контролюються ВСЯ.

Отже, в організації налагоджено процеси управління якістю та створено умови для їх реалізації на вимогу стандарту ISO 90001:2015; впроваджено систему документації та порядок здійснення перевірок процесів і результатів. При цьому, при організації поточної діяльності простежуються певні систематичні помилки та дефекти, усунення яких має критичний характер при виході на міжнародні ринки. Кореневі причини виникнення таких помилок та їх категорії проаналізуємо у наступному розділі.

2.3. Оцінка рівня якості послуг ТОВ «НОВАЦІЇ»

Розглянемо три напрямки послуг, які надає лабораторія ТОВ «НОВАЦІЇ» своїм споживачам (рис.2.14)

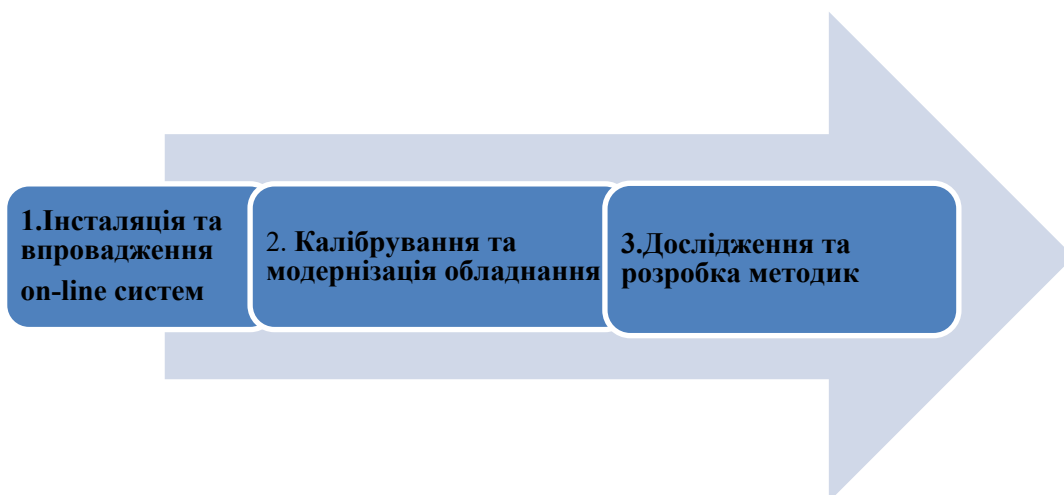


Рисунок 2.14 - Напрямки послуг споживачам лабораторії ТОВ «НОВАЦІЇ»

Джерело : складено автором на основі звіту про фінансові результати ТОВ «НОВАЦІЇ»

Розглянемо більш детально кожен із зазначених напрямків. Перший напрям пропонує рішення для аналітичних досліджень та виробництв з широким вибором спеціалізованого обладнання. Адже ТОВ «НОВАЦІЇ» вже більше 10 років проектує та встановлює системи онлайн моніторингу повітря чистих приміщень на наявність механічних та мікробіологічних контамінацій. Фахівці ТОВ «НОВАЦІЇ» мають необхідні знання та досвід для створення надійної та функціональної системи з чітким дотриманням вимог галузевих стандартів (GMP, ISO 14644: «Чисті приміщення і пов'язані з ними контрольовані середовища», та інші).

Варто зазначити, що рішення, які пропонують фахівці ТОВ «НОВАЦІЇ», включають проектування систем, монтаж, пуско налагодження та валідації.

Другий напрям послуг лабораторія ТОВ «НОВАЦІЇ» пропонує рішення для аналітичних досліджень та виробництв з широким вибором спеціалізованого обладнання. Тобто ТОВ «НОВАЦІЇ» пропонує послуги з технічного обслуговування і калібрування вимірювального обладнання, адже вже з 2013 року має власну калібрувальну лабораторію і на сьогоднішній день є лідером у наданні послуг з технічного обслуговування і калібрування лічильників аерозольних частинок в Україні.

Калібрування, яке проводиться в лабораторії ТОВ «НОВАЦІЇ», здійснюється за міжнародним методом ISO 21501-4. Відповідно до вимог ISO 21501-4 крім внесення даних про калібрування фактичного розміру частинок у сертифікат з калібрування сертифіковані фахівці включають додаткові робочі характеристики лічильника частинок, такі як :

- ефективність підрахунку (counting efficiency),
- роздільну здатність за розміром (size resolution),
- хибний підрахунок (false count rate)
- швидкість потоку (flow rate).

Третій напрям послуг лабораторії ТОВ «НОВАЦІЇ» пропонує рішення для аналітичних досліджень та виробництв з широким вибором спеціалізованого обладнання. Так концепція РАТ – це система для проектування, аналізу та

управління виробництвом шляхом вимірювання в режимі реального часу ключових показників якості та технічних характеристик.

ТОВ «НОВАЦІЇ» також пропонує повний спектр консультаційних послуг у впровадженні РАТ- проєктів у технологічний процес. Усі проєкти розробляються у відповідності до нормативних вимог, а команда досвідчених фахівців компанії допомагає реалізувати РАТ- проєкт на підприємствах замовника.

ТОВ «НОВАЦІЇ» проводить також аналіз документів та відновлення відбитків. Варто зазначити, що системи для перевірки сумнівних документів та виявлення відбитків пальців від виробника Foster + Freeman визнані в світі провідними системами для рутинної роботи в митних та міграційних службах, в судово-криміналістичних лабораторіях, тобто :

- повноцінні пристрої для перевірки сумнівних документів, які поєднують запис оптичних зображень високої роздільної здатності, мультиспектральне освітлення з потужним програмним забезпеченням для покращення зображення. Це дозволяє виявляти навіть дрібні порушення та неточності у друці, папері, будові документів та контролювати наявні функції безпеки.
- детальні криміналістичні дослідження, використання передових технологій дозволяє не тільки візуально вивчати документи та їх елементи захисту, а також додатково дослідити хімічну структуру та виявити інформацію про походження чи дізнатись елементний склад.
- системи відображення відбитків. Розширені технології освітлення дозволяють збільшити контрастність відбитків або пригнічувати зовнішній фон. Освітлення у заданому діапазоні може використовуватися для збудження флуоресценції в хімічно оброблених відбитках.

Розглянемо більш детально послуги по аналізу відбитків - виявлення ідентифікації, запис та покращення якості записаного зображення відбитків пальців не залежно від поверхонь та фонів. Варто зазначити, що знайшовши докази і доставивши їх до криміналістичної лабораторії для подальшого вивчення, дуже

важливо, щоб дослідник відбитків міг швидко виявити та записати зображення відбитків з максимально можливою якістю.

Системи відображення відбитків від Foster + Freeman розроблені для ідентифікації, запису та покращення якості записаного зображення. Компанія Новація є офіційним представником Foster + Freeman і забезпечує продаж, навчання та гарантійну підтримку.

Розглянемо основні компоненти системи відображення відбитків пальців ТОВ «НОВАЦІЇ» (табл.2.4).

Таблиця 2.4 - Основні компоненти системи для якості відображення відбитків пальців ТОВ «НОВАЦІЇ»

№	Компоненти	Характеристика
1	Мультиспектральне освітлення під різними кутами.	Дослідження відбитків пальців високоінтенсивним джерелом світла може виявити деталі, які раніше не було видно. Розширені технології освітлення дозволяють збільшити контрастність відбитків або пригнічувати зовнішній фон. Освітлення у вузькому діапазоні може використовуватися для збудження флуоресценції у хімічно оброблених відбитках.
2	Запис зображення з високою роздільною здатністю	Запис зображення відбитків здійснюється з високою роздільною здатністю
3	Програмне забезпечення для цифрової обробки.	Збережені зображення можуть бути додатково оброблені та покращені за допомогою спеціалізованих програмних засобів та фільтрів.

Джерело : складено автором

Для аналізу рівня якості даної послуги використовуються показники, наведені в табл.2.5.

Таблиця 2.5 - Показники оцінки рівня якості наданих послуг компанією «НОВАЦІЇ»

№ з/п	Показник	Шкала оцінювання*
1	Розподіл частинок за розміром	0-10
2	Взаємодія світла з частинкою	0-1
3	Невидимі частинки у рідинах ASS-2000	0-1
4	Стійкість до впливу температур	0-5-10

* Для шкали від 0 до 10: 0- не відповідає вимогам; 10-найбільш відповідає вимогам і бажанням споживачів.
Для шкали 0-1: 0 – не відповідає вимогам; 1 – відповідає вимогам.
Для шкали 0-5-10: 0 – недопустиме значення; 5 – допустиме небажане значення; 10 – відповідає вимогам.
Джерело : складено автором

ТОВ «Новації», має багаторічний досвід та висококваліфікованих сертифікованих фахівців, що дає можливість забезпечувати технічне обслуговування і калібрування лічильників частинок з дотриманням усіх нормативних вимог.

Процес управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ» налагоджений відповідним чином. Свідченням є отримання товариством сертифікату на систему управління якістю і незважаючи на те, що у 2022 році не було проведено наглядного аудиту задіяні внутрішні інструменти контролю щодо управління якістю. Поточний контроль здійснюється спеціалістами ТОВ «НОВАЦІЇ» на місцях є компетентним, а періодичність перевірок є достатньою.

Однак, не зважаючи на досягнення та здобутки в даному сегменті послуг, слід відзначити систематичність появу проблеми низької якості відображення відбитків, що є критичним з огляду на вирішення стратегічних задач виходу на міжнародні ринки. Таким чином, було проведено аналіз кореневих причин виникнення даної проблеми використовуючи метод Ісікава (рис.2.16).

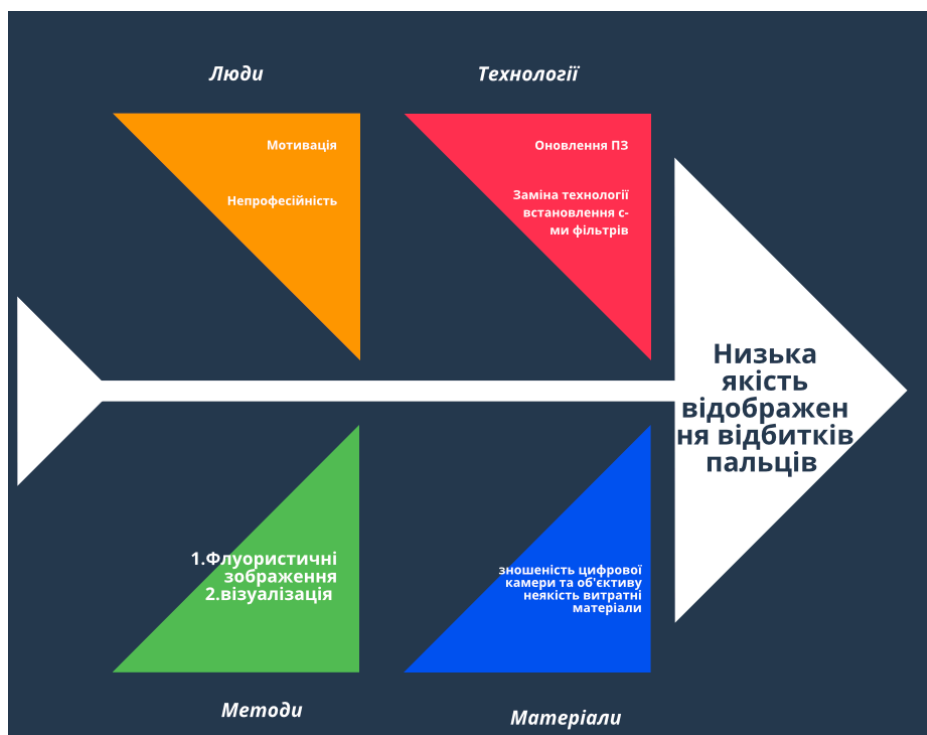


Рисунок 2.16 - Діаграма Ісікави для виявлення причин низької якості відображення відбитків пальців при проведенні аналізу

Джерело : розроблено автором

Оскільки метою даного інструменту є виявлення всіх можливих кореневих причин проблеми, з даної діаграми можна сказати, що основною з причин низької якості відображення відбитків пальців є застарілість обладнання, високий рівень його зношення, що призводить до неможливості оновлення сучасного програмного забезпечення і як результат - низька якість зображення. В даному випадку є доцільність в покупці нового, більш сучасного обладнання - Системи відображення відбитків від світового лідера даної галузі, виробника Foster and Freeman.

При цьому, аналізуючи рівень дефектності при проведенні калібрувальних та сервісних робіт, можна зазначити позитивну тенденцію (табл.2.6).

Таблиця 2.6 - Відсоток браку виконання калібрувальних та сервісних робіт

№ з/п	Вид контролю	Відсоток виявленого браку за роками, %		
		20022	2021	2020
1	Вхідний контроль	5,20	6,32	4,91
2	Поточний контроль	7,78	8,18	5,52
3	Заключний контроль	6,44	5,64	3,83

Джерело : розроблено автором

З даної таблиці, що наведено вище, бачимо тенденцію до скорочення браку, виявленого під час заключного контролю, що є одним з головних показників якості надання послуг замовнику. Відсоток браку, виявленого під час заключного контролю є незначним і має тенденцію до скорочення, що є позитивною тенденцією для компанії. Здійснення процесу контролю якості виконаних робіт інженером компанії «НОВАЦІЇ» проходить згідно прописаних процедур та завершенням підписання акту про калібровку або сервіс.

Отже, за результатами проведеного дослідження можна дійти висновку, що компанія має налагоджені процеси управління якістю згідно з вимогами стандарту ISO 90001:2015; впроваджено систему документації та порядок здійснення перевірок процесів і результатів. При цьому, при організації поточної діяльності

простежуються певні систематичні помилки при виконанні робіт по аналізу відображення відбитків пальців. Їх усунення яких має критичний характер при виході на міжнародні ринки. Кореневі причини виникнення таких помилок пов'язані із високим ступенем зносу обладнання та недосконалим програмним забезпеченням задля надання більш якісних калібрувальних та сервісних послуг. При цьому слід зазначити, що за результатами фінансового аналізу компанії можливість самостійного інвестування в розвиток є обмеженою

РОЗДІЛ 3. ОБГРУНТУВАННЯ НАПРЯМІВ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЗГІДНО З ВИМОГАМИ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ISO 9001:2015

3.1. Напрями удосконалення системи управління якістю

На підставі результатів проведеного дослідження у розділі 2, можливо дійти висновку, що поточний стан ТОВ «НОВАЦІЇ» є не повністю задовільним, оскільки потребує підвищення науково-технічного потенціалу, технічного переоснащення, підвищення рівня інновації та пошуку нових ринків збуту з виходом на європейський ринок.

Успішному подальшому розвитку ТОВ «НОВАЦІЇ» сприятиме визначення стратегії розвитку через розвиток системи якості, що розширить кількість замовлень з платоспроможними споживачами, включаючи зовнішньоторговельні компанії та активізація маркетингової, зокрема рекламної діяльності.

Розглянемо розроблену стратегію розвитку ТОВ «НОВАЦІЇ» (рис.3.1).



Рисунок 3.1 - Стратегія розвитку бізнесу ТОВ «НОВАЦІЇ»

Джерело : розроблено автором

Досягнення мети зазначеної стратегії потребує дослідження організації роботи відділу маркетингу ТОВ «НОВАЦІЇ» через оцінку виконаних поставлених завдань та функцій менеджерами (рис.3.2).



Рисунок 3.2 - Оцінка виконаних поставлених завдань та функцій менеджерів

Джерело: [8]

Для вдосконалення управління необхідно оцінити інструменти маркетингу щодо розширення ринків збуту, що сприятиме збільшенню обсягу продажу продукції ТОВ «НОВАЦІЇ» (рис.3.3.).

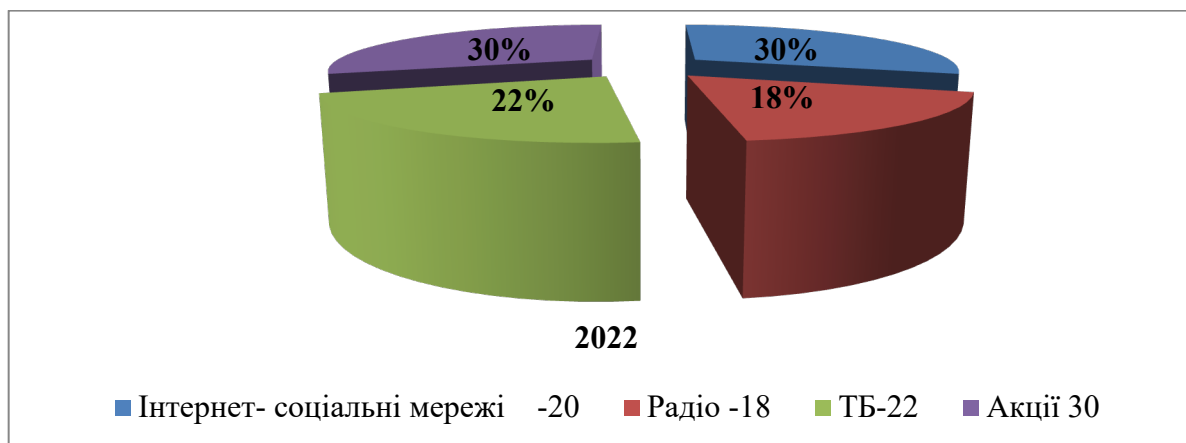


Рисунок 3.3 - Маркетингові інструменти ТОВ «НОВАЦІЇ» 2022 році

Джерело: складено автором на основі інформації з бази дослідження

Проаналізувавши інструменти маркетингу ТОВ «НОВАЦІЇ» 2022 році варто зазначити, що є потреба в нових сучасних інструментах в умовах конкурентного ринку для виходу на нові європейські ринки. В сьогоденних умовах

конкурентного ринку кожна бізнес одиниця незалежно від свого типу, розміру і роду діяльності, має контролювати свою роботу і зробити її результати якісними, що потребує впровадження на своєму виробництві сертифікації ISO 9001 і є обов'язковою мірою, що сприяє розвитку бізнесу.

У 2021 році ТОВ «НОВАЦІЇ» отримала сертифікат на систему управління якістю стосовно «Виробництва оптичних приладів, надання послуг з ремонту та технічного обслуговування електронного та оптичного устаткування технічних випробувань та досліджень, коди КВЕД 26.70, 33.13, 71, 20 та напрямками галузей економіки № 19, 34, що відповідає вимогам ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги», які надаються товариством. Сертифікат служить потужним інструментом маркетингу, без якого неможливо співпрацювати з торговими мережами, продавати свої товари на міжнародних ринках і брати участь в тендерах.

Для вдосконалення системи управління якістю ТОВ «НОВАЦІЇ» в даний момент було б доцільно запропонувати наступні варіанти її розвитку:

Варіант 1 — оновлення виробничої бази, з метою підвищення якості продукції товариства в цілому так як проведені дослідження показують зношеність основних засобів, що дасть змогу підвищити рівень доходів ТОВ «НОВАЦІЇ». Для реалізації даного варіанту планується ремонт застарілих вимірювальних приладів для калібрування та закупівля нового мікроскопу у лабораторію.

Варіант 2 — автоматизація системи управління якістю на підприємстві, так як сформована на досліджуваному підприємстві, що передбачає впровадження CRM систем в діяльність бізнес організації.

Головним напрямком вдосконалення системи управління якістю в ТОВ «НОВАЦІЇ» є оновлення основних виробничих фондів калібрувальної лабораторії для підвищення якості технічного обслуговування. Розглянемо узагальнений план реалізації даного проекту (рис. 3.4).

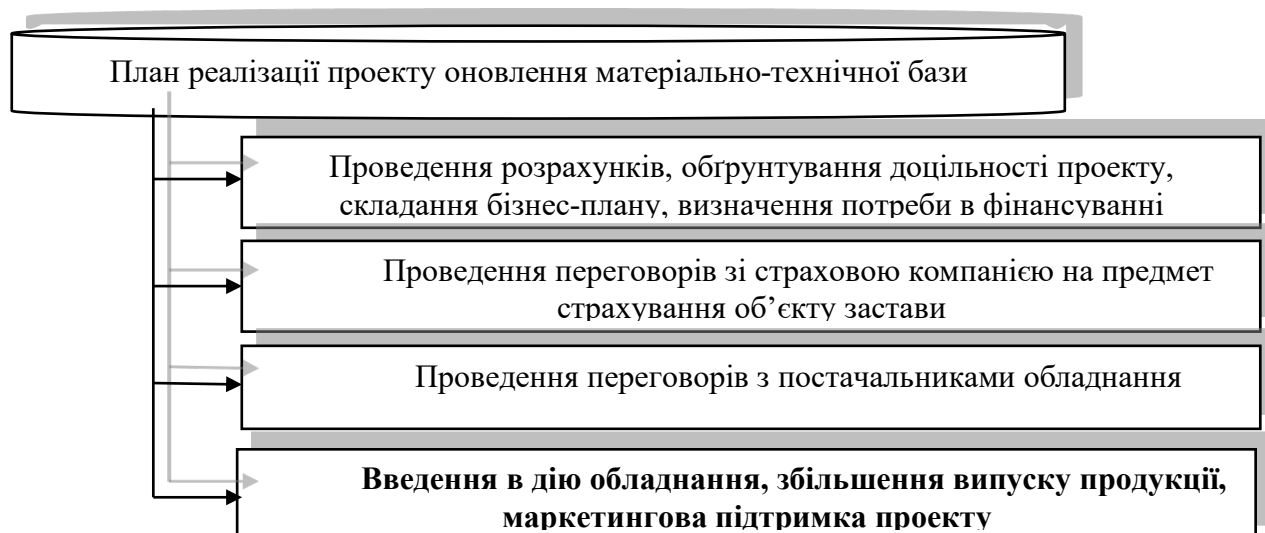


Рисунок 3.4 - Узагальнений план реалізації проекту оновлення матеріально-технічної бази ТОВ «НОВАЦІЇ»

Джерело : розроблено автором

Поліпшення використання основних фондів вирішує широке коло економічних завдань, спрямованих на підвищення ефективності виробництва: збільшення обсягу продукції, підвищення продуктивності праці, зниження собівартості, економія капітальних вкладень, підвищення прибутку і рентабельності капіталу, нарешті: підвищення рівня життя суспільства.

Для реалізації цього плану необхідно провести економічно обґрунтовані розрахунки, які вимагають інвестиційних витрат, але вони забезпечать підвищення продуктивності праці, зниження собівартості, а також якості продукції, що випускається, і конкурентоспроможності в перспективі. Розширить ринок збуту ТОВ «НОВАЦІЇ» у зв'язку з виведенням продукції на зовнішній ринок і, як наслідок, збільшенням прибутку.

Система управління якістю містить достатньо детальні інструкції, щоб забезпечити належне документування різних процесів і оцінку будь-яких спостережень. Ці настанови зосереджені на загальному розумінні вимог для демонстрації їх відповідності [2].

Комплексна система має бути чіткою, належним чином задокументованою, підтвердженою та адекватно керованою. Деякі документи (інструкції та/або

примітки) можуть бути змішаними за формою, тобто частина документа може бути доступна в електронному вигляді, а інша частина – на папері. Відносини та засоби контролю над оригіналами документів, бухгалтерськими копіями, обробкою даних і записами мають бути чітко визначені як для змішаної, так і для єдиної систем ведення документів.

Відповідно до вимог ISO застосування автоматизованої системи документообігу системи управління якістю підприємства дозволяє знизити ризики, пов'язані з актуалізацією документів, а також організувати контроль з боку керівництва та оцінити ефективність використовуваної робочої системи. . вирішити багато проблем, пов'язаних з організацією документів і правильною системою документації.

3.2. Економічна оцінка доцільності реалізації проєкту удосконалення системи управління якістю та аналіз ризиків

Більшість українських підприємств вже розуміють, що вагомий економічний успіх на внутрішньому та зовнішньому ринках в умовах жорсткої конкуренції можливий лише за умови постійного підвищення якості виробленої продукції та послуг.

Одним із основних факторів, що перешкоджають успішному впровадженню системи управління якістю, є відсутність надійної методики кількісної оцінки економічної ефективності створення, сертифікації та функціонування системи управління якістю на підприємствах. Його існування визначається наявністю перших двох. З одного боку, не знаючи реального обсягу витрачання всіх видів ресурсів на впровадження та функціонування системи менеджменту якості, неможливо точно оцінити її ефективність. З іншого боку, складність полягає в тому, що складно, а в деяких випадках практично неможливо розподілити частину прибутку, отриманого в результаті функціонування сертифікованої системи управління якістю, на витрати, а не на іншу якість.

Для реалізації планової модернізації основних виробничих фондів калібрувальної лабораторії на підприємстві: вимірювальних приладів для калібрування та закупівля нового мікроскопу, перш за все, необхідно провести економічну оцінку, для цього необхідно визначити обсяг основних виробничих фондів. Після цього визначається собівартість об'єкта і визначаються основні показники, що характеризують використання основних виробничих фондів. Наприкінці оцінки визначаємо продуктивність праці та визначаємо термін окупності витрат на модернізацію.

Визначаємо необхідні капітальні вкладення для оновлення основних виробничих фондів. Для цього ми будемо використовувати наступну залежність:

$$C_{o.ф.} = C_{об} + C_{ін}, \quad (3.1)$$

де $C_{об}$ – затрати на обладнання, грн.

$C_{ін}$ – затрати на придбання інструменту вартість якого перевищує 100 гривень та необмежений в термітні експлуатації.

Капітальні вкладення формуються зі спеціальних показників, які стандартизовані і розраховані на 1 м² загальної корисної площі підприємства і визначаються за такими залежностями:

$$C_{об} = C'_{об} * F_n, \quad (3.2)$$

$$C_{ін} = C'_{ін} * F_n, \quad (3.3)$$

$C'_{об}$ – середня вартість обладнання на 1 м² зальної площі модернізації, грн./м²;

$C'_{ін}$ – середня вартість інструменту на 1 м² зальної площі модернізації, грн./м²;

F_n – повна площа лабораторні, яка складає 85 м².

Середня вартість приймається з нормативних даних в залежності від технологічного призначення.

Скориставшись нормативними даними, з конструктивних міркувань приймаємо:

$$C'_{об} = 4\,230 \text{ грн./м}^2;$$

$$C'_{in} = 258 \text{ грн./м}^2.$$

Отримані дані підставляємо в формули 3.2., 3.3. та 3.4.

$$C_{об} = 85 \cdot 365 = 359525 \text{ грн.}$$

$$C_{in} = 85 \cdot 258 = 21900 \text{ грн.}$$

$$C_{о.ф.} = 428500 + 31025 + 21900 = 381425 \text{ грн.}$$

Витрати на загально виробничі витрати розраховуються за формулою:

$$C_{заг.вир} = \frac{R_{з.вир} * C_{о.вир}}{100}, \quad (3.4)$$

де $R_{з.вир}$ – відсоткова ставка на загально виробничі витрати,

$R_{з.вир} = 19\%$ від загальних капітальних вкладень.

$$C_{заг.вир} = \frac{19 * 381425}{100} = 72472,8 \text{ грн.}$$

$$C_n = 397,48 + 30,24 + 39,8 + 72470,8 = 72935 \text{ грн.}$$

Внаслідок зменшення собівартості ремонтних послуг річна економія складе:

$$E_p = (C_1 + C_2) * N_{np}, \quad (3.5)$$

де $N_1; N_2$ – собівартість ремонтних послуг до амортизації обладнання та після проведення даних робіт.

$$E_p = (15400 + 15210) * 186 = 35340,$$

Очікуваний прибуток підприємства (запланований) можна отримати, замінивши дані такою формулою:

$$П_{б.} = (C_{о.ц.} - C_n) * N_{np}, \quad (3.6)$$

де $C_{о.ц.}$ – валова продукція (товарна) в оптових цінах;

C_n – повна собівартості продукції

N_{np} , - обсягу річної програми ремонту.

$$П_{б.} = (381425 - 380850) * 186 = 106950.$$

Термін окупності капітальних вкладень:

$$O_{к.в} = \frac{C_{о.ф.}}{П_{б.}}, \quad (3.7)$$

$$O_{к.в} = 176700/106950 = 1,65 \text{ років.}$$

Так, після розрахунку економічної ефективності капітальних вкладень визначено, що термін окупності за нашими розрахунками складе 1,65 року. Тому практичне значення для підприємства мають заходи щодо поліпшення використання основних виробничих фондів.

Аналіз діяльності та системи управління якістю ТОВ «НОВАЦІЇ» підтверджує доцільність автоматизації та більш широкого використання сучасних ІТ-технологій у сфері управління.

Структура системи управління якістю підприємства складається з чотирьох рівнів, кожен з яких містить певний набір документів (рис. 3.5).



Рис.3.5. Документація системи менеджменту якості.

Джерело: [14]

Враховуючи номенклатуру виробництва товарів і велику кількість внутрішніх і зовнішніх замовників, а також чисельність персоналу, порівняння обсягів документації показує, що документообіг великий, витрати високі, а комунікації складні. Отже, впровадження автоматизації дозволить спростити управління процесами, знизити витрати і в кінцевому підсумку вплине на покращення системи управління якістю.

Впровадження автоматизованої системи управління якістю (автоматизація документообігу є одним з її елементів) дозволить підприємству вирішити багато завдань і заощадити ресурси (час, гроші).

На нашу думку, для ефективного використання фінансових ресурсів ТОВ «НОВАЦІЇ» може використати вже існуюче програмне забезпечення та доповнити його відповідними продуктами для автоматизації документообігу, оскільки, як уже зазначалося, сучасні системи автоматизації управління мають широкі можливості.

ТОВ «НОВАЦІЇ» використовує програмний продукт для автоматизації бухгалтерського обліку - програмне забезпечення «1С:Підприємство 8». Це програмне забезпечення має розширені функції, оскільки вони не тільки пов'язані з організацією та здійсненням бухгалтерського обліку, але й дозволяють автоматизувати ряд інших процесів управління. Якщо порівняти рівень документації системи управління якістю та можливості програми 1С:Підприємство 8, яка має функцію індивідуальної настройки під конкретного замовника, то можна знайти такі загальні позиції:

1. СУЯ – цілі управління якістю;

1С: Підприємство 8 - постановка цілей для всіх структурних підрозділів.

2. Загальні правила роботи - положення про відділи, організаційну структуру, посадові інструкції;

1С: Підприємство 8 – можливість визначення ролей користувачів на основі права доступу до інформації, оцінки персоналу за встановленими критеріями та мотивації праці.

3. СУЯ – аркуші контролю;

1С: Підприємство 8 – автоматизація документообігу.

4. SMM - журнали, протоколи, заяви, скарги;

1С: Підприємство 8 – облік і відображення.

Розглянемо ефект від впровадження в діяльність підприємства автоматизованої системи PERFECTUM CRM+ERP – це Enterprise Resource Planning-система, призначенням якої є управління усіма аспектами діяльності компанії (фінансами, виробництвом, трудовими ресурсами, логістикою,

маркетингом, продажами, обслуговуванням, комунікаціями), що інтегровані навколо єдиної моделі даних.

Коробкова CRM-версія для лабораторних досліджень компанії PERFECTUM – це:

- Система розроблена спеціально для лабораторних досліджень:
 1. Усі необхідні модулі для проведення продажів.
 2. Облік і аналітика.
 3. Електронний документообіг.
 4. Робота на будь-якому пристрої.
- Безмежні можливості:
 5. Доступно PERFECTUM CRM+ERP REST API.
 6. Можливо провести інтеграцію до будь-якого сервісу.
 7. Можливо розробити будь-який функціонал.
- Можливість зробити все "під себе":
 8. Можливо кастомізувати дизайн.
 9. Можливо змінювати стиль і кольори.
 10. Можливо переробляти інтерфейс.
- Повна безпека даних:
 11. Perfectum CRM+ERP може зберігатися на сервері підприємства.
 12. Контроль доступу і модуль захисту по IP.

Таким чином, поточними витратами пропонуємо вважати витрати на впровадження автоматизованої системи управління бізнесом та витрати на оплату праці працівників пов'язаних з управлінням якістю. Для розрахунку витрати на оплату праці використовувався наступний методичний підхід:

1. Визначаються підрозділи підприємства, відповідальні процес.
2. Визначено кількість працівників, залучених до процесу.
3. Розраховано час, витрачений кожним працюючим працівником на створення документів.

4. Потім визначено розмір заробітної плати працівників залежно від часу, витраченого на розробку послуги та вартості нормо-години разом із відрахуваннями на соціальне страхування та додатковими витратами.

5. Сума, отримана в результаті розрахунку витрат на оплату праці для розвитку всіх співробітників, які працюють у цій сфері, розглядалася як поточні витрати на впровадження стандарту.

6. Складається таблиця з відображенням усіх витрат, розрахованих по кожному відділу та посадовій особі, відповідальній за впровадження стандартів, по роках.

Оцінка ефективності інвестиційних проектів у системі управління реальними інвестиціями є одним із найвідповідальніших етапів. Від того, наскільки об'єктивною і всебічною є ця оцінка, залежать умови повернення вкладеного капіталу. Початкові інвестиції у 2024 році складають 500 тис. грн. До кінця 2025 року заплановано додаткові інвестиції в розмірі 300 тис. грн. Розрахунки наведено в табл. 3.1.

Таблиця 3.1. Попередні розрахунки для оцінювання NPV інвестиційного проекту, тис. грн

Рік	2024	2025	2026	2027	2028
Доходи		16078	1799	2052	2340
Витрати		980	1107	1262	1439
ЕВІТДА		627	692	789	899
Амортизація		25	15	15	15
ЕВІТ		602	677	773	884
Податок на прибуток		108	122	139	159
НОРАТ		493	555	634	724,75
Плюс амортизація		518	570	649	740
Операційний грошовий потік		518	570	649	740
Інвестиції	-500	-300			
Чистий грошовий потік	-500	200	570	650	740
Коефіцієнт дисконтування	1	0,72	0,52	0,4	0,3
Дисконтований чистий грошовий потік	-500	150	295	242	198
Кумулятивний потік	-500	-350	-54	188	386

Джерело: розраховано автором

У таблиці 3.2 представлено оцінку NPV інвестиційного проекту.

Таблиця 3.2. Оцінювання NPV інвестиційного проекту

Назва показника	Показник	Примітки
Чистий дисконтований дохід (NPV)	386 тис. грн	NPV > 0 – проект можна приймати
Індекс прибутковості (PI)	1,1	Проект приймається, оскільки PI > 1.
Дисконтований коеф. Рентабельності (DROI)	0,15	DROI більше 0 – проект приймається.
Дисконтований термін окупності (DPP)	1,8 років	Проект приймається, тому що є окупність.

Джерело: розраховано автором

Показники ефективності проекту показують, що проект вартий реалізації. У разі оптимістичного варіанту розвитку подій проект швидко принесе плоди, і завдяки автоматизованій системі інформаційного забезпечення узагальнюючі показники для оцінки як зовнішнього, так і внутрішнього середовища, що є основою контекстного розуміння організації в системі управління якістю покращаться. Отож, приймаючи рішення про автоматизацію управління процесами, керівництво компанії отримає інформаційну систему, яка забезпечує:

- завжди достовірна та оперативна інформація;
- здатність своєчасно аналізувати інформацію та приймати на її основі правильні управлінські рішення;
- прозорість операцій;
- мінімізація зловживань і крадіжок з боку персоналу;
- економія коштів за рахунок оптимізації бізнес-процесів та запобігання втраті ресурсів;
- мінімізація людських помилок;
- запобігання втратам доходів за рахунок ефективного управління діяльністю;
- запобігання втратам доходів внаслідок вибуття збиткової продукції та/або збиткових підрозділів;
- можливість ефективного управління групою підприємств і віддалених підрозділів;
- захист інформації;

- постійні відносини з клієнтами;
- можливість дистанційного управління бізнесом.

Як і будь-який проект, цей проект також має ряд можливих ризиків, які можуть перешкодити реалізації проекту. Визначимо перелік зон ризику:

- невизначеність політичної ситуації, ризик негативних суспільно-політичних змін у країні та регіоні;
- ризик, пов'язаний з нестабільністю законодавства та поточної економічної ситуації, умов інвестування та використання прибутку;
- зовнішньоекономічний ризик (можливість застосування обмежень на торгівлю та постачання, закриття кордонів тощо);
- повнота і недостовірність інформації про динаміку техніко-економічних показників, параметрів нової техніки і технології;
- зміни кон'юнктури ринку, цін, валютних курсів, невизначеність природно-кліматичних умов, можливість стихійних лих;
- виробничо-технологічний ризик (аварії, виробничий брак);
- невизначеність цілей, інтересів і поведінки учасників;
- повнота та недостовірність інформації про фінансовий стан та ділову репутацію підприємств-учасників.

У кожного проекту є свої ризики, і те, як команда проекту зможе з ними впоратися, визначає його ймовірність успіху.

Реалізація цих заходів підвищить продуктивність праці обслуговуючого персоналу з якості та, відповідно, призведе до зниження загальних витрат заводу на якість, що в кінцевому підсумку покриє витрати, пов'язані з впровадженням міжнародних стандартів.

3.3. Організаційні аспекти впровадження проекту

Відповідно до стандартів ISO система управління є частиною загальної системи управління підприємством у сфері якості. Він включає розробку політики та визначення цілей якості компанії (стратегії розвитку підприємства), планування

якості (визначення операційних процесів життєвого циклу продукту, їх структури та ресурсів для досягнення цілей якості для кожного процесу); управління якістю (забезпечення відповідності продукції вимогам якості); забезпечення якості (формування необхідних умов для досягнення показників якості); покращення якості.

В організаційній структурі ТОВ "НОВАЦІЙ" є структурний підрозділ, відповідальний за сферу якості - відділ технічного контролю, але відсутній структурний підрозділ або посада, пов'язана з управлінням якістю. Хоча формально розроблена система управління якістю, заснована на процесному підході, не є повністю функціональною, вона особливо актуальна для вищого керівництва. Керівники продовжують працювати в рамках організаційної структури, узгоджуючи процеси компанії з її функціональними відділами. Іншим моментом є концепція впровадження системи управління якістю – система управління якістю за стандартом ISO 9001:2015 охоплює саме управління, а не контроль якості.

Також первинні дані, надані компанією, та інформація, доступна на сайті, дозволили оцінити ефективність використання компанією аналітичних інструментів для оцінки контексту організації – зовнішнього та внутрішнього середовища, визначеного в контексті організації, управління якістю та оцінка ризиків ТОВ «НОВАЦІЙ».

Розробка першого елемента системи управління якістю - цілей і стратегії - досить спрощена. Перелік стратегічних завдань у стратегії підприємства, а також стратегії та політики у сфері якості складається з 3 стратегічних завдань щодо підтримання та забезпечення якості. Виходячи з вищесказаного, можна визначити основні напрямки реалізації заходів щодо підвищення ефективності системи управління якістю:

1. підготувати комплексну стратегію розвитку підприємства, звертаючи увагу не лише на стратегічні цілі, а й на якість, яка має йти за ланцюжком: стратегічні напрями-стратегічні цілі, середньострокові цілі-дії та заходи-виправдання, необхідні ресурси та відповідальні особи;

2. удосконалення внутрішніх комунікацій з метою ефективної взаємодії процесів підприємства;

3. удосконалення організаційної структури на основі аудиту функціональної відповідності та відповідальності структурних підрозділів з метою забезпечення ефективності управління процесами, а також створення структурного підрозділу, відповідального за якість:

Тому з метою удосконалення системи управління якістю ТОВ «НОВАЦІЇ» рекомендовано трансформувати існуючий відділ технічного контролю (ВТК) у відділ управління якістю, до складу якого входять інженер, менеджер системи управління якістю, інженер з якості та технолог, а також переглянути політику якості.

Відділ управління якістю є самостійним структурним підрозділом підприємства, створюється і ліквідується наказом директора підприємства та підпорядковується безпосередньо директору.

Розглянемо організаційну структуру новоствореного відділу управління якістю ТОВ «НОВАЦІЇ» (рис. 3.6.)



Рисунок 3.6. - Організаційна структура зміненого відділу управління якістю ТОВ «НОВАЦІЇ»

Відділ вдосконаленого менеджменту якості повинен виконувати наступні завдання: регулювати відносини з клієнтами, регулювати якість послуг, що надаються, координувати роботу всіх відділів і структурних підрозділів,

спрямовану на забезпечення стабільно високого рівня якості продукції та послуг ТОВ «НОВАЦІЇ».

За всі аспекти реалізації стратегії у сфері якості в ТОВ «НОВАЦІЇ» повинен відповідати директор. Керівник повинен розробити та задокументувати політику у сфері якості з урахуванням: виду послуг, що надаються; імідж підприємства; завдання в області якості продукції; методика виконання завдань у сфері якості; роль персоналу ТОВ «НОВАЦІЇ», відповідального за реалізацію стратегії у сфері якості.

Необхідно чітко визначити загальну та особисту відповідальність і повноваження всіх працівників, від діяльності яких залежить якість послуг. У той же час необхідність ефективних відносин між споживачем і постачальником, як всередині, так і поза організацією, повинна враховуватися в усіх аспектах взаємодії. Визначені завдання та повноваження повинні узгоджуватися із засобами та методами забезпечення якості продукції.

При цьому керівник повинен відповідати за розробку вимог до системи якості. Він повинен нести відповідальність за впровадження системи якості, її перевірку, постійне вимірювання параметрів та аналіз для покращення безпосередньо або через призначеного ним працівника. Хоча призначений персонал може сприяти досягненню якості, якість створюється не ним. Це лише одна частина системи якості. Сфера застосування системи якості включає всі функції, а постійне вдосконалення якості вимагає участі, відданості та ефективної взаємодії всіх працівників обслуговуючої організації.

Керівництво повинно забезпечити регулярний і незалежний формальний перегляд системи якості, щоб визначити, наскільки вона продовжує відповідати вимогам, забезпечити ефективну політику якості та виконання завдань, пов'язаних із якістю. Особливу увагу слід звернути на необхідність або можливість підвищення якості. Огляд мають проводити відповідні спеціалісти або компетентний незалежний експерт, який підпорядковується безпосередньо вищому керівництву.

Такий аналіз має складатися з чітко сформульованих і всебічних оцінок на основі всіх відповідних джерел інформації, зокрема:

- за результатами аналізу рівня якості продукції; тобто інформацію про загальну ефективність і результативність виробничого процесу з точки зору виконання вимог до продукту та задоволення споживача;

- про результати внутрішніх перевірок якості щодо впровадження та ефективності всіх елементів системи якості щодо виконання поставлених завдань щодо забезпечення якості послуг;

- про нові технології, концепції якості, ринкові стратегії, а також зміни, викликані соціальними та екологічними умовами.

За результатами аналізу та оцінки документально оформлені зауваження, висновки та рекомендації необхідно надати керівництву для врахування під час підготовки програми підвищення якості послуг.

Керівництво також повинно забезпечити системний і процесний підхід до управління якістю. Системний підхід передбачає виявлення, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами як системою, яка допомагає організації досягати своїх цілей ефективніше та ефективніше. Основними елементами системного підходу є розгляд усіх явищ, подій і процесів у їх взаємозв'язку (тобто має бути розуміння того, що всі вони є частинами однієї складної системи); встановлення пріоритетів; працювати з причинами, а не результатами; продуктивність

Системний підхід до управління якістю ТОВ «НОВАЦІЇ» повинен реалізовуватися шляхом реалізації наступних основних етапів:

1. Виявлення проблеми невідповідності продукції встановленим вимогам і технічним умовам.
2. Аналіз причин невідповідності.
3. Розробка заходів щодо вирішення проблеми.
4. Пошук ресурсів та оцінка втрат від усунення невідповідностей.
5. Контроль якості роботи та процесу виробництва.

Для ефективної роботи ТОВ «НОВАЦІЇ» необхідно визначити та управляти всіма видами діяльності, пов'язаними між собою. Діяльність, яка використовує ресурси і якою можна керувати для перетворення входів у виходи, можна вважати процесом. Часто вихід одного процесу безпосередньо є входом іншого. Перевагою процесного підходу є те, що він забезпечує безперервний контроль за взаємозв'язками окремих процесів у системі процесів, а також за їх зв'язком і взаємодією. При застосуванні в рамках системи управління якістю цей підхід підкреслює важливість:

а) розуміння і виконання вимог; б) необхідність розгляду процесів з точки зору створення додаткових цінностей; в) вимірювання результатів процесу та його ефективності; г) постійне вдосконалення процесів на основі об'єктивних вимірювань [7; 43; 60].

Модель процесу показує, що споживачі відіграють важливу роль у визначенні вхідних вимог. Тут реалізується принцип системи управління якістю - орієнтованість на споживача, основним змістом якої є формування такої організаційної культури, при якій персонал розуміє необхідність підвищення якості продукції, що випускається.

У контексті управління якістю керівництво має забезпечити необхідні та достатні ресурси для покращення якості та досягнення цілей якості. Співробітники – найважливіший ресурс будь-якої організації.

Керівництво для забезпечення мотивації праці, професійного розвитку, належного ділового спілкування та високого рівня кадрового забезпечення:

1) при виборі працівників виходити з їх здатності професійно виконувати роботу;

2) створювати умови праці, що сприяють досягненню найвищих показників якості праці та сприятливе виробниче середовище;

3) сприяти розкриттю здібностей кожного працівника організації за рахунок послідовного застосування творчих підходів до роботи та більш широкого залучення до трудового процесу;

4) забезпечити розуміння майбутньої роботи та завдань, особливості їх впливу на якість;

5) переконатися, що весь персонал усвідомлює свою участь у забезпеченні якості продукції, що пропонується споживачам, і розуміє свою роль у цьому процесі;

6) заохочувати зусилля з покращення якості відповідними засобами їх визнання та винагорода за досягнуті результати;

7) регулярно переглядати фактори мотивації персоналу для забезпечення якісних хлібобулочних виробів;

8) здійснювати навчання персоналу – навчання дає можливість усвідомити необхідність змін і створює умови для змін і професійного зростання.

Співробітники, які допомагають налаштувати використання виробленої продукції та безпосередньо спілкуються зі споживачем, повинні знати правила ділового спілкування та мати відповідні навички. Колективні заходи, такі як загальні збори для обговорення питань покращення якості, можуть бути ефективними для побудови стосунків між працівниками та сприяти залученню працівників і співпраці у вирішенні проблем.

Регулярне спілкування з персоналом ТОВ «НОВАЦІЇ» має стати правилом для керівництва. Важливим інструментом для здійснення такого зв'язку та надання послуг є наявність відповідної інформаційної системи. Методи ділового спілкування включають:

- керівництво оперативними нарадами;
- проведення зустрічей з обміну інформацією;
- використання документованої інформації;
- застосування засобів інформаційних технологій.

Тут необхідно звернути увагу на важливість підготовки кадрів у сфері якості. Щоб забезпечити успішну розробку та впровадження систем управління якістю, необхідно забезпечити навчання персоналу всіх рівнів. При цьому навчання має починатися з вищого керівництва. Для зовнішнього навчання ви можете

скористатися можливостями консультанта або курсами та семінарами, які пропонують спеціалізовані організації.

Основною функцією в досягненні необхідної якості продукції є мотивація персоналу. Багаторічний, здебільшого невдалий досвід «боротьби за якість» переконливо свідчить, що незацікавлені працівники навіть за інших сприятливих умов ніколи не забезпечать необхідного рівня якості продукції. Тому першочергове значення в управлінні якістю діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ» має знання та використання методів управління персоналом і особливо мотиваційних теорій.

Для підвищення якості в системі управління якістю велике значення має матеріальне стимулювання персоналу. Матеріальне стимулювання: у відповідь на попереднє підвищення зарплати можна очікувати більш відповідальне ставлення працівника до якості своєї роботи, більше ентузіазму і, як наслідок, кращу якість продукції.

Кваліфікація та професіоналізм персоналу повинні постійно розвиватися та вдосконалюватися. Інвестиції в співробітників створюють нові виклики для адміністрації, тому заходи, спрямовані на розвиток нових умінь і навичок, мають велике значення. Система управління якістю допомагає вивільнити людський потенціал, що гарантує найвищий рівень виконання державних послуг.

Підвищення мотиваційного потенціалу персоналу ТОВ «НОВАЦІЇ» здійснюється з однією метою: створення системи стимулювання, спрямованої на задоволення виявлених мотиваційних потреб працівників. Тому, як один із варіантів, процес 1.6 «Мотивація співробітників», рекомендований ISO 9001, може бути реалізований шляхом виявлення мотиваційних потреб працівників і вимірювання задоволеності виявлених потреб.

Отже, система менеджменту якості – це система управління персоналом, яка має бути доповнена впровадженням низки мотиваційних заходів, адже необхідно не лише мати кваліфікованих спеціалістів, а й зацікавити їх для ефективної реалізації свого потенціалу.

3.4 Оцінка наслідків реалізації проєкту: соціальні, етичні, екологічні аспекти

Останнім часом особливого значення набув соціально-екологічний аналіз проєкту. Врахування екологічних і соціальних ризиків і наслідків реалізації проєкту є важливою умовою оцінки соціальної ефективності проєкту, відповідності проєкту нормам і стандартам відповідального фінансування.

Як відомо, важливими позитивними рисами застосування основних положень соціальної відповідальності для розвитку підприємств будь-якої сфери діяльності є принесення користі суспільству країни в цілому, зменшення негативного впливу на довкілля, встановлення стабільного зв'язків організації із зовнішнім середовищем, забезпечити поліпшення економічних результатів діяльності та іміджу підприємства в цілому. На нашу думку, підвищення якості продукції, сертифікація та оновлення виробничих фондів вплинуть на багато аспектів діяльності компанії та внесуть зміни в позицію соціальної відповідальності ТОВ «НОВАЦІЇ».

Нижче наведено опис видів відповідальності у внутрішньому та зовнішньому середовищі та опис результатів реалізації проєкту за видами.

Екологічна відповідальність. Захист навколишнього середовища та захист здоров'я членів громади. Утилізація різних видів відходів підприємства. Підтримка програм пошуку альтернативного палива. Дотримання національних і міжнародних екологічних стандартів і рекомендацій. Виробництво екологічно чистої продукції, утилізація простроченої продукції. Дотримання санітарно-гігієнічних норм на робочому місці. Поліпшення соціально-побутових умов персоналу, забезпечення екологічної безпеки

Соціальна відповідальність. Визначення та задоволення соціальних вимог суспільства, в якому працює організація. Підтримка незахищених верств населення, культурна свідомість Надання можливостей для особистого визнання, визнання трудових досягнень, задоволення потреб соціального статусу та самовираження, кар'єрного просування та професійного розвитку працівників.

Формування програм відпочинку персоналу: фінансування путівок, проведення екскурсій. Соціальний пакет (навчання за рахунок компанії, безкоштовний проїзд або компенсація витрат на газ, житло, безкоштовне харчування).

Етична відповідальність. Діяльність компанії повинна відповідати очікуванням зацікавлених сторін з дотриманням етичних стандартів. Надання відкритої та чесної інформації про діяльність та продукцію компанії. Розвиток корпоративної культури, системи корпоративної етики.

Таким чином, соціальні ефекти від вдосконалення та підвищення рівня управління якістю та оновлення виробничих фондів на ТОВ «НОВАЦІЇ» наступні:

- підвищення якості управлінських рішень, пов'язаних з якістю та їх реалізацією;

- підвищення ефективності апарату управління в питаннях підвищення якості;

- підвищення кваліфікації керівних і виробничих працівників;

- підвищення безпеки продукції, послуг і робіт;

- поліпшення умов та організації праці

- удосконалення охорони праці;

- підвищення рівня безпеки працівників;

- збільшення доходів працівників;

- скорочення робочого часу працівників;

- підвищення ступеня задоволення фізіологічних потреб працівників;

- підвищення ступеня задоволення соціальних і моральних потреб;

- поліпшення житлово-побутових і культурно-побутових умов працівників, у тому числі поліпшення умов і можливостей відпочинку;

- удосконалення структури управління та виробничого персоналу.

Вплив на навколишнє середовище:

- зменшення забруднення навколишнього середовища, зменшення штрафів за порушення екологічних вимог;

- підвищення екологічності виробленої продукції та послуг;

- зменшення відходів виробництва;

- підвищення екологічної чистоти та ергономіки виробництва;
- покращення ергономіки (зниження рівня шуму та вібрації).

У ТОВ «НОВАЦІЇ» етичним результатом роботи з модернізації та вдосконалення управління якістю та оновлення виробничих фондів є надання якісних послуг і продукції відповідно до всіх гуманітарних норм.

Отже, здійснення пропонованих заходів надасть підприємству не тільки економічний ефект, а також і вплине на соціально-екологічні наслідки роботи.

ВИСНОВКИ

Проведені дослідження щодо побудови системи управління якістю та забезпечення її ефективного функціонування в організації довели наступне: управління якістю розуміється як система методів і видів діяльності, спрямованих на задоволення вимог і очікувань виробника і споживача продукції. про якість самого продукту та напрямки його надання. Значну роль у підвищенні якості продукції відіграють стандарти, які є організаційно-технічною основою систем якості.

З метою регулювання процесу верифікації систем якості в ряді країн (США, Канада, Великобританія та інші) були створені національні стандарти, що встановлюють вимоги до систем якості, а в 1987 році міжнародні стандарти серії 9000 були розроблені та введені в дію. Міжнародна організація зі стандартизації ISO, згодом доповнена 10 000 стандартами, які сконцентрували досвід управління якістю, накопичений у різних країнах, а в багатьох із них були впроваджені як національні.

Українським компаніям слід залучати досвід світового менеджменту для вирішення проблеми забезпечення якості продукції шляхом удосконалення маркетингової системи та організаційної структури підприємства.

Наразі в Україні багато сучасних систем якості. Вони включають:

1. СУЯ відповідно до вимог серії ДСТУ ISO 9001 (2018).
2. HACCP – Система управління безпечністю харчових продуктів HACCP.
3. Система екологічного менеджменту відповідно до вимог ДСТУ серії ISO 14001.
4. OHSAS – система управління охороною праці серії OHSAS 18001 відповідно до вимог Держстандарту.

Для проведення досліджень з аналітичного оцінювання системи управління якістю обрано ТОВ «НОВАЦІЇ». Основним завданням ТОВ «НОВАЦІЇ» є забезпечення клієнтів високотехнологічним лабораторним обладнанням з високим рівнем сервісного супроводу. Фахівці ТОВ «НОВАЦІЇ» надають допомогу в

установці обладнання, а також здійснюють технічну та методичну підтримку, підбирають необхідне обладнання для поставлених замовниками завдань.

ТОВ «НОВАЦІЇ» бере участь у 47 тендерах, що має сприяти позитивному впливу на обсяг продажів, але тенденція демонструє негативну тенденцію. Виходячи з проведеного аналізу, слід зазначити, що обсяг продажів ТОВ «НОВАЦІЇ» у 2022 році суттєво знизився порівняно з 2021 роком. І навіть у порівнянні із значенням продажів неповного 2023 року він значно менший від значення 2022 року.

Активи ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2019-2022 роки демонструють нестабільну динаміку, оскільки у 2020 та 2022 роках цей показник мав тенденцію до зниження, що негативно вплинуло на розвиток бізнесу. Зокрема, у 2021 році цей показник становив 38 092,7 тис. гривень, тоді як у 2022 році активи підприємства зменшилися майже вдвічі та склали 19 422,2 тис. грн, тобто відбулося суттєве зменшення активів, що потребує покращення якості управління, оскільки цей показник свідчить про його неефективність.

Важливо зазначити, що на показники господарської діяльності ТОВ «НОВАЦІЇ» за 2019-2022 роки негативно впливають об'єктивні фактори, в тому числі форс-мажорні обставини – війна та пандемія в Україні.

Негативним фактором для розвитку бізнесу є рівень зносу основних засобів, який становить 49% від зносу у 2022 році, оскільки залишкова вартість основних засобів становить майже половину первісної вартості. Така ситуація свідчить про зношеність основних засобів і вимагає прийняття ефективних рішень щодо придбання та оновлення. Виходячи зі звітних даних, рентабельність у 2022 році також демонструє дуже низький показник, що потребує дослідження факторів впливу та підвищення якості управління бізнесом.

З метою розширення сегмента ринку керівництво ТОВ «НОВАЦІЇ» отримало сертифікат на систему управління якістю виробництва оптичних приладів, надання послуг з ремонту та технічного обслуговування електронного та оптичного обладнання, технічних випробувань і досліджень, коди КВЕД. 26.70, 33.13, 71, 20 та напрямки галузей економіки 19.34, які можуть надаватися підприємством.

Слід зазначити, що контроль відповідності сертифікованої системи менеджменту якості ТОВ «НОВАЦІЇ» відповідає вимогам отриманого стандарту та здійснюється шляхом фіскального аудиту, періодичність та процедури якого регламентуються програмою. Наглядовий аудит сертифікованої системи управління (управління) підприємства-заявника протягом усього періоду дії сертифіката здійснюється на підставі відповідних договорів.

Отже, можна стверджувати, що процес управління якістю на ТОВ «НОВАЦІЇ» налагоджений відповідним чином. Доказом є те, що підприємство отримало сертифікат на систему управління якістю і, хоча в 2022 році не проводився наглядовий аудит, використовуються інструменти внутрішнього контролю для управління якістю. Поточний контроль проводиться фахівцями ТОВ «НОВАЦІЇ» на місці, він є грамотним, а періодичність перевірок достатньою. Проте форс-мажорні обставини (війна) негативно вплинули на показники фінансового стану ТОВ, що потребує проведення досліджень та управлінських заходів щодо покращення результатів господарської діяльності.

Для оцінки ефективності управління якістю необхідно було визначити фінансову незалежність бізнесу ТОВ «НОВАЦІЇ», провівши економічну діагностику та визначивши коефіцієнт автономії. Виходячи з проведеного дослідження, слід зазначити, що показник фінансової незалежності ТОВ «НОВАЦІЇ» за досліджуваний період демонструє негативну динаміку, оскільки не знаходиться в межах нормованого значення $\geq 0,5$. Ця ситуація свідчить про те, що участь власного капіталу у 2022 та 2020 роках становить лише 7%, а у 2021 році цей показник був на рівні 11% у структурі капіталу, що свідчить про залежність від зовнішніх користувачів та необхідність застосування заходів управління впливом.

За показниками платіжного балансу встановлено, що наявні кошти ТОВ «НОВАЦІЇ» на початок звітної періоду 2022 року не покривають заборгованість у сумі 3274,9 тис. грн (30582,3 – 33857,2), тоді як на початок 2023р. ситуація ще гірша стала фінансово важкою, бо не вистачає для покриття зобов'язань – 8717,4 тис. грн. (9305,8—18023,2), що є негативним показником розвитку бізнесу. Проте погашення короткострокової позики в сумі 1500 тис. грн. на початку 2023 року.

За результатами проведених досліджень можна констатувати необхідність виходу ТОВ «НОВАЦІЇ» на європейський ринок, оскільки отриманий сертифікат на систему управління якістю дає право на виконання робіт та реалізацію продукції, виготовлені відповідно до сертифікації, які підлягають експорту. Зосереджуючись на вдосконаленні системи управління якістю ТОВ «НОВАЦІЇ», необхідно не тільки впроваджувати нові стандарти якості, а й шукати нові шляхи підвищення якості продукції в цілому.

З метою вдосконалення системи управління якістю ТОВ «НОВАЦІЇ» на даний момент доцільно запропонувати наступні варіанти розвитку:

Варіант 1 — оновлення виробничої бази, з метою підвищення якості продукції підприємства в цілому, оскільки проведені дослідження свідчать про зношеність основних фондів, що дасть можливість підвищити рівень доходів ТОВ «НОВАЦІЇ». Для реалізації даного варіанту планується ремонт застарілих вимірювальних приладів для калібрування та закупівля нового мікроскопу у лабораторію.

Поліпшення використання основних фондів вирішує широке коло економічних завдань, спрямованих на підвищення ефективності виробництва: збільшення обсягу виробництва, підвищення продуктивності праці, зниження собівартості, економія капітальних вкладень, збільшення прибутку та фондівіддачі, у всякому разі; підвищити рівень життя суспільства.

Для реалізації варіанту планової модернізації основних виробничих фондів калібрувальної лабораторії підприємства: вимірювальних приладів для калібрування та придбання нового мікроскопа, розраховано показники повного використання основних виробничих фондів. економічної ефективності капітальних вкладень визначено, що очікуваний прибуток підприємства становить 106 950 грн., а термін окупності за нашими розрахунками становитиме 1,65 року. Тому практичне значення для підприємства мають заходи щодо поліпшення використання основних виробничих фондів.

Варіант 2 — автоматизація системи управління якістю на підприємстві, так як сформована на досліджуваному підприємстві, що передбачає впровадження CRM систем в діяльність бізнес організації.

Відповідно до вимог ISO використання автоматизованої системи документообігу системи управління якістю підприємства дозволяє знизити ризики, пов'язані з оновленням документів, а також організувати управлінський контроль і оцінку ефективності використовуваної системи роботи. . вирішити багато проблем, пов'язаних з організацією документів і правильною системою документації.

На нашу думку, для ефективного використання фінансових ресурсів ТОВ «НОВАЦІЇ» може використовувати вже існуюче програмне забезпечення та доповнювати його відповідними продуктами для автоматизації документообігу, оскільки, як уже зазначалося, сучасні системи автоматизації управління мають широкі можливості.

Ми розглянули ефект від впровадження в діяльність підприємства автоматизованої системи PERFECTUM CRM+ERP – це Enterprise Resource Planning-система, призначенням якої є управління усіма аспектами діяльності компанії, що інтегровані навколо єдиної моделі даних.

Аналіз ефективності даного варіанту розвитку показав такі результати:

- Дисконтований чистий дохід (NPV) - 386 000 грн.
- Індекс рентабельності (IP) - 1,1.
- Дисконтована норма прибутку (DROI) - 0,15.
- Дисконтований період окупності (DPP) - 1,8 року.

Показники ефективності проекту свідчать про те, що він вартий реалізації.

Таким чином, автоматизація системи управління якістю дозволить інтегрувати різні аспекти її інформаційного забезпечення та дозволить оперативно приймати ефективні управлінські рішення: регламентація функцій оновлення нормативно-правової бази; забезпечити електронний документообіг (створення та редагування документів, переміщення між розділами,

В організаційній структурі ТОВ «НОВАЦІЇ» є структурний підрозділ, відповідальний за сферу якості - відділ технічного контролю, але відсутній

структурний підрозділ або посада, пов'язана з управлінням якістю. Хоча формально розроблена система управління якістю, заснована на процесному підході, не є повністю функціональною, вона особливо актуальна для вищого керівництва. Менеджери продовжують працювати в рамках організаційної структури, узгоджуючи процеси компанії зі своїми функціональними сферами. Іншим моментом є концепція впровадження системи управління якістю – система управління якістю за стандартом ISO 9001:2015 охоплює саме управління, а не контроль якості.

Тому з метою вдосконалення системи управління якістю ТОВ «НОВАЦІЇ» рекомендовано трансформувати існуючий відділ технічного контролю (ВТК) у відділ управління якістю, до складу якого входять інженер, менеджер системи управління якістю ISO, інженера з якості та технолога, а також розгляд політики в області якості.

Відділ підвищення якості повинен виконувати наступні функції: регулювати відносини з клієнтами, регулювати якість послуг, що надаються, координувати роботу всіх відділів і структурних підрозділів з метою забезпечення стабільно високого рівня якості продукції та послуг від ТОВ «НОВАЦІЇ».

Також було проаналізовано соціально-екологічний аспект проекту, який підтверджує вплив системи якості на інші аспекти діяльності підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Амбросов В. Я. Механізм ефективного функціонування підприємств. / В. Я. Амбросов – Економіка України, 2014. – № 6. – С. 60–66.
2. Бас Ю. В. Механізм управління якістю продукції на підприємстві / Ю. В. Бас, С. С. Вишневський – Наука й економіка, 2015. – Вип. 1. – С. 56-61.
3. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С. М. Безродна – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174с.
4. Белоусов А. Переоцінка основних засобів: особливості проведення і відображенню бухгалтерському обліку / А. Белоусов – Бухгалтерський облік і аудит, 2001. – №1. – С. 15-22.
5. Білецький Е. В. Управління якістю продукції та послуг: навчальний посібник / Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. – Х. : ХТЕІ, 2015. – 222с.
6. Бичківський Р.В. Управління якістю : навч. посіб. / Р.В. Бичківський. – Л. : Львівська політехніка, 2000. – 473с.
7. Бойченко М. В. Сучасні підходи до управління якістю на підприємстві / М. І. Іванова, Н. В. Кудрявцева – Економічний простір, 2014. – № 89. – С. 150-158.
8. Бондаренко О.Б. Значення комплексності персоналу у процесі впровадження системи якості/ О.Б. Бондаренко. – Економіка & держава, 2009. – №4. – С.70-72.
9. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посібник для сам ост. вивч. дисц. / А. В. Вакуленко. [Вид.2-ге, без змін]. – К.: КНЕУ, 2006. – 167с.
10. Векслер Е.М. Менеджмент якості: навч. пос. / Е. М. Векслер, В. М. Рифа, Л. Ф. Василевич – К.: "ВД "Професіонал"", 2008. – 320с.
11. Господарський Кодекс України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua/>
12. Гришко О. А. Мотиваційний механізм управління якістю праці персоналу підприємства залізничного транспорту: методичні аспекти / О. А. Гришко – Інноваційна економіка, 2016. - No 5-6. – С. 124-133.

13. Грозний І. С. Методи та підходи до управління якістю розвитку промислових підприємств / І. С. Грозний – Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка, 2015. – Т. 20. Вип. 3. – С. 75-79.
14. Губін, Ю. І. Розробка проекту автоматизованих елементів системи управління якістю / Ю. І. Губін, О. С. Ромелашвілі, Т. В. Зборовська – Менеджмент та маркетинг у складі сучасної економіки, науки, освіти, практики : матеріали VIII міжнар. наук.-практ. дистанц. конф., м. Харків, 19 берез. 2020 р. – Харків : НФаУ, 2020. – С. 307-318.
15. Гуткевич С.О. Ефективність функціонування системи менеджменту якості на підприємстві з позицій процесного підходу / С. О. Гуткевич – Актуальність проблеми економіки, 2006. – №3. – С.75-84.
16. Загальне управління якістю — шлях до досягнення високого рівня досконалості / [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.management.com.ua/qm/qm004.html>
17. Зимовець Г.О. Підходи до створення системи управління якістю промислових підприємств / Г.О. Зимовець – Вісник економічної науки України, 2008. – № 1. – 33 с.
18. Інформаційне агентство Юніан / [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.unian.ua>
19. Калашнік І.І. Оцінка ефективності управління якістю продукції на промислових підприємствах / І.І. Калашнік – Економіка та держава, 2008. – № 9. – 75 с.
20. Кардаш В.Я. Стандартизація і управління якістю продукції / В.Я. Кардаш – Київ : Вища школа, 2015. С. 149–168.
21. Кириченко Л.С. Основи управління якістю та стандартизації / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко – Економіка і регіон, 2010. – №4. – С. 13-19.
22. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 серпня 2002 р. No 447-р [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/447-2002-p>.

23. Косянчук Т. Ф. Забезпечення якості та конкурентоспроможності продукції на засадах сучасних принципів управління якістю / Косянчук Т. Ф., Майорова Н. І. – Вісник Хмельницького національного університету, 2010 – № 3. Т. 3 – С.51-56.
24. Лисенко О. М. Системи управління якістю: особливості впровадження згідно з новою версією стандарту ISO 9001 / О. М. Лисенко – Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. Серія : Економіка і менеджмент, 2016. – № 1. – С. 27-34.
25. Манфред Брун Управління якістю: витрати і прибуток [Електронний ресурс] / Брун Манфред – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/qm/qm002.html>
26. Мартинюк О. А. Впровадження системи управління якістю в медичних закладах / О. А. Мартинюк, Н. Ф. Курдибанська – Причорноморські економічні студії, 2016. – Вип. 6. – С. 75-79.
27. Маховка В. М., Вишовський В. М. Формування системи управління якістю продукції підприємства в сучасних умовах господарювання / В. М. Маховка, В. М. Вишовський – Економічний форум, 2016. – № 2. – С. 189-193.
28. Менеджмента якості // Вісник Хмельницького національного університету, 2009. – № 3 – Т. 1 – С.178-182.
29. Мишко О. Інноваційний підхід до вдосконалення системи управління якістю на підприємстві / О. Мишко – Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. 2015. – № 2. – С. 39-44.
30. Молодцова О.П. Управління якістю програм продукції : навч. посіб. / О.П. Молодцова. – К. : КНЕУ, 2001. – 302 с.
31. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості : Підручник / О.І Момот – К: Центр учбової літератури, 2007. – 368с.
32. Мотивація персоналу щодо досягнення стратегічних цілей організації [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.management.com.ua/hrm/hrm001.html>
33. Одайник С. Ф. Оцінювання ефективності управління якістю загальної середньої освіти в регіоні / С. Ф. Одайник – ScienceRise. Pedagogical Education, 2016. – № 7. – С. 42-45.

34. Петренко В.А., Управління якістю на підприємстві: Навч. пос./ В.А. Петренко, О.М. Левченко, Є.с.Шубін. – Кіровоград: Кіровоградський держ. технічний ун-т, 2002 – 262 с.
35. Попович Т.М. Управління якістю: навч. пос. / Т.М. Попович – Тернопіль, Крок, 2013. – 320с.
36. Про захист прав споживачів. Закон України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua/>
37. Про безпечність та якість харчових продуктів. Закон України
38. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua/>
39. Сімченко Н. О. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України: проблеми та перспективи / Н. О. Сімченко, Г. А. Мохонько – Економіка. Управління. Інновації, 2012. – № 1.
40. Степаненко Т. О. Методичні засади проектування та управління якістю бізнес-процесів / Т. О. Степаненко – Вісник Одеського національного університету – Серія: Економіка, 2015. – Т. 20. – Вип. 3. – С. 146-150.
41. Сучасна технологія діагностики фінансово-економічної діяльності підприємства: Монографія. Швиданенко Г.О., Олексюк О.І.– К.: КНЕУ, 2002. – 192 с.
42. Ткачук Л. М. Якість продукції: методологічні та прикладні аспекти / Л. М. Ткачук, Т. К. Калугаряну – Ефективна економіка, 2013. – № 5.
43. Урядовий портал [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua>
44. Панкова Л. І. Проблемні аспекти формування ефективної моделі управління якістю життя населення / Л. І. Панкова – Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки, 2016. – № 3(1). – С. 249-256.
45. Пастухова В.В. Аналіз системи стратегічного управління підприємством / В.В. Пастухова – методологічний аспект, 2000. – № 10. – С. 69–74.
46. 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 / Попович Т., Галько Л., 17 квіт. 2019 р. Тернопіль – С. 193– 197.

47. Попович Т.М. Управління якістю: навч. пос. / Т.М. Попович – Тернопіль, Крок, 2013. – 320с.

48. Про безпечність та якість харчових продуктів. Закон України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua/>

49. Про захист прав споживачів. Закон України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua/>

50. Про стандартизацію. Закон України. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>

51. Сертифікація в Україні: нормативні акти та інші документи. – К.: Основи, 2014. – Т.1., т.2. – 416с.

52. Сімченко Н. О. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України: проблеми та перспективи/ Н. О. Сімченко, Г. А. Мохонько – Економіка. Управління. Інновації, 2012. – № 1. – С. 2–8.

53. Смерницький Д. В. Забезпечення управління якістю відповідно до стандартів серії ISO при розробці та виготовленні науково-технічної продукції: правове регулювання / Д. В. Смерницький – Криміналістичний вісник, 2016. – № 1. – С. 22-30.

54. Степаненко Т. О. Методичні засади проектування та управління якістю бізнес-процесів / Т. О. Степаненко – Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка, 2015. – Т. 20, Вип. 3. – С. 146-150

55. Сутність та аспекти управління процесом підвищення якості — передумови конкурентоспроможності та лідерства. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.management.com.ua/qm/qm021.html>

56. Тарасова О.В. Сучасні концепції управління якістю продукції / О.В. Тарасова, О.В. Левицька – Економіка харчової промисловості, 2010 – № 1. – С. 24– 27.

57. Тарасюк Г.М. Управління якістю продукції як одна зі складових управління операційною системою / Г.М. Тарасюк, Н.О. Бабич – Вісник Житомирського

державного технологічного університету. Серія «Економічні науки», 2016 – № 3 – С. 87–92.

58. Ткаченко А. М. Використання статистичних методів управління якістю в логістичному процесі / А. М. Ткаченко, М. І. Іванова – Траектория науки, 2016. - Т. 2, № 4. - С. 2.109-2.126.

59. Тянь Р.Б. Планування діяльності підприємства / Р.Б. Тянь – Київ : МАУП, 1998. С. 124–126.

60. Харченко Т.Б. Впровадження бенчмаркінгу як інструменту управління якістю / Т.Б. Харченко, 2016. – № 6. – С. 128–131.

61. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3-тє вид., доп. – К.: Знання, 2007. – 471 с.

62. Швиданенко Г.О. Бізнес-діагностика підприємства / Г.О. Швиданенко, А.І. Дмитренко, О.І. Олексюк – Навч. посіб. – К.:КНЕУ, 2008. – 344 с.

63. Cateora, Ph.R. International Marketing. 6th Ed. Homewood, IL, 1987.

64. Сутність та аспекти управління процесом підвищення якості — передумови конкурентоспроможності та лідерства. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/qm/qm021.html>

65. Черкасов А. В. Аналіз стандартів та міжнародного досвіду управління якістю життя населення / А. В. Черкасов – Вісник Сумського національного аграрного університету. Серія : Економіка і менеджмент, 2012. - Вип. 11. - С. 219-225.

66. Anand K.N. Quality: An Evolving Concert – TQM Journal, 1997– Vol. 8 – N4.

67. Becker, J., Kugeler, M., Rosemann, M.: Prozessmanagement. Springer, Heidelberg (2012).

68. Binney G. Making Quality Work: Lesson from Europa's Leading Companies. London, 1992.

69. Crosby P.B. Quality is free. – N.Y., 1979

70. Deming W.E. Quality, Productivity, and Competitive Position – Cambridge, 1982.

71. Deming W.E. Way out of the crisis / W.E. Deming, 1994. – 498p.

72. Druker P.F. What We Can Learn from Japanese Management. – Harvard Business Review, 1971. – Vol. 49. – N 2. – P. 110–122.

73. Garlin D.A. The Process of Organization and Management // Sloan Management Review, 1998. – Vol. 39. – N4.
74. Feigebaum.A. Product quality control / A. Feigebaum, 1986. - 471 p.
75. International center for quality certification. Режим доступу: <http://www.icqc.eu/ru/index.php>
76. Ishicawa K. What is Total Quality Control – N.Y., 1985.
77. James E. Quality Management / James Evans, 2007. – 672p.
78. Juran J/M. Made in USA: A Renaissance in Quality – Harvard Business Review. 1993. – Vol. 71. N
79. ISO 9000:2015. “Quality management system – Fundamentals and vocabulary” [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>.
80. ISO 9001:2016. “Quality management system – Requirements” [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>.
81. ISO 14001:2016 «Системи екологічного менеджменту. Вимоги і керівництво щодо застосування». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>.
82. Ksiega jakosci Starostwa Powitowego w Lezajsku – wg PN EN ISO 9001:2001(wydanie 04 z dnia 02 kwietnia 2007 roku).
83. SA 8000:2008 «Social accountability». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.iso.org>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Фінансова звітність малого підприємства - 2022р.

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 25 "Спрощена фінансова
звітність"
(пункт 4 розділу I)

ДОКУМЕНТ ПРИЙНЯТО

Фінансова звітність малого підприємства

Підприємство	Товариство з обмеженою відповідальністю "Новації"	Дата(рік,місяць,число)	2023	01	01
Територія	М.КИЇВ	за ЄДРПОУ	34184403		
Організаційно-правова форма господарювання	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ	за КАТОТТГ ¹	UA80000000000210193		
Вид економічної діяльності	Неспеціалізована оптова торгівля	за КОПФГ	240		
Середня кількість працівників, осіб	11	за КВЕД	46.90		
Одиниця виміру:	тис. грн. з одним десятковим знаком				
Адреса, телефон	вулиця Дніпровська набережна, буд. 14-А, оф. 228, м. КИЇВ, 02095		0443339139		

1.Баланс на 31 грудня 2022 р.

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	36,1	124,0
Первісна вартість	1001	211,7	306,8
Накопичена амортизація	1002	(175,6)	(182,8)
Незавершені капітальні інвестиції	1005	-	-
Основні засоби :	1010	3 951,8	2 847,3
первісна вартість	1011	6 048,1	5 774,4
знос	1012	(2 096,3)	(2 927,1)
Довгострокові біологічні активи	1020	-	-
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	-	-
Інші необоротні активи	1090	-	-
Усього за розділом I	1095	3 987,9	2 971,3
II. Оборотні активи			
Запаси :	1100	3 522,5	7 145,1
у тому числі готова продукція	1103	3 295,7	6 653,4
Поточні біологічні активи	1110	-	-
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	3 170,4	1 416,8
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	7,0	1 488,3
у тому числі з податку на прибуток	1136	-	-
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	2 861,7	4 676,0
Поточні фінансові інвестиції	1160	-	-
Гроші та їх еквіваленти	1165	24 076,6	133,9
Витрати майбутніх періодів	1170	14,1	1 067,0
Інші оборотні активи	1190	452,5	523,8
Усього за розділом II	1195	34 104,8	16 450,9
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	-	-
Баланс	1300	38 092,7	19 422,2

Пасив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	100,0	100,0
Додатковий капітал	1410	-	-
Резервний капітал	1415	-	-
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	4 135,5	1 299,0
Неоплачений капітал	1425	(-)	(-)
Усього за розділом I	1495	4 235,5	1 399,0
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення			
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	1 500,0	-
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	-	-
товари, роботи, послуги	1615	22 399,3	13 556,9
розрахунками з бюджетом	1620	3 563,2	7,8
у тому числі з податку на прибуток	1621	926,2	7,8
розрахунками зі страхування	1625	-	-
розрахунками з оплати праці	1630	-	-
Доходи майбутніх періодів	1665	-	-
Інші поточні зобов'язання	1690	6 394,7	4 458,5
Усього за розділом III	1695	33 857,2	18 023,2
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	-	-
Баланс	1900	38 092,7	19 422,2

2. Звіт про фінансові результати
за Рік 2022 р.

Стаття	Код рядка	Форма № 2-м Код за ДКУД 1801007	
		За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	9 896,0	81 089,9
Інші операційні доходи	2120	559,6	813,6
Інші доходи	2240	89,8	286,0
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	10 545,4	82 189,5
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(4 824,6)	(61 803,1)
Інші операційні витрати	2180	(5 691,4)	(15 244,6)
Інші витрати	2270	(-)	(63,2)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(10 516,0)	(77 110,9)
Фінансовий результат до оподаткування (2280 – 2285)	2290	29,4	5 078,6
Податок на прибуток	2300	(26,5)	(954,5)
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300)	ЕП 2350	2,9	4 124,1

Керівник _____ (підпис)

Головний бухгалтер _____ (підпис)

*Меленевський
Дмитро
Олександрович*

Меленевський Дмитро Олександрович
(ініціали, прізвище)

Меленевський Дмитро Олександрович
(ініціали, прізвище)

¹ Кодифікатор адміністративно-територіальних одиниць та територій територіальних громад



Фінансова звітність малого підприємства - 2021р.

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 25 "Спрощена фінансова
звітність"
(пункт 4 розділу I)



Фінансова звітність малого підприємства

Підприємство	Дата(рік,місяць,число)	Коди		
Товариство з обмеженою відповідальністю "Новації"	за ЄДРПОУ	2022	01	01
Територія <u>М.КИЇВ</u>	за КАТОТТГ 1	34184403		
Організаційно-правова форма господарювання <u>Товариство з обмеженою відповідальністю</u>	за КОПФГ	UA80000000000210193		
Вид економічної діяльності <u>Неспеціалізована оптова торгівля</u>	за КВЕД	240		
Середня кількість працівників, осіб <u>8</u>		46.90		
Одиниця виміру: <u>тис. грн. з одним десятковим знаком</u>				
Адреса, телефон <u>вулиця Дніпровська набережна, буд. 14-А, оф. 228, м. КИЇВ, 02095</u>		3339139		

1.Баланс на 31 грудня 2021 р.

Актив	Код рядка	На початок звітного року	Форма № 1-м Код за ДКУД	
			1801006	На кінець звітного періоду
1	2	3	4	
I. Необоротні активи				
Нематеріальні активи	1000	56,0	36,1	
Первісна вартість	1001	178,7	211,7	
Накопичена амортизація	1002	(122,7)	(175,6)	
Незавершені капітальні інвестиції	1005	-	-	
Основні засоби :	1010	1 810,6	3 951,8	
первісна вартість	1011	3 676,5	6 048,1	
знос	1012	(1 865,9)	(2 096,3)	
Довгострокові біологічні активи	1020	-	-	
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	-	-	
Інші необоротні активи	1090	-	-	
Усього за розділом I	1095	1 866,6	3 987,9	
II. Оборотні активи				
Запаси :	1100	2 133,1	3 522,5	
у тому числі готова продукція	1103	1 919,0	3 295,7	
Поточні біологічні активи	1110	-	-	
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	724,3	3 170,4	
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	521,6	7,0	
у тому числі з податку на прибуток	1136	-	-	
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	3 512,9	2 861,7	
Поточні фінансові інвестиції	1160	-	-	
Гроші та їх еквіваленти	1165	3 429,3	24 076,6	
Витрати майбутніх періодів	1170	44,7	14,1	
Інші оборотні активи	1190	696,2	452,5	
Усього за розділом II	1195	11 062,1	34 104,8	
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	-	-	
Баланс	1300	12 928,7	38 092,7	

Пасив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	100,0	100,0
Додатковий капітал	1410	-	-
Резервний капітал	1415	-	-
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	819,3	4 135,5
Неоплачений капітал	1425	(-)	(-)
Усього за розділом I	1495	919,3	4 235,5
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення			
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	333,3	1 500,0
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	-	-
товари, роботи, послуги	1615	6 055,6	22 399,3
розрахунками з бюджетом	1620	91,4	3 563,2
у тому числі з податку на прибуток	1621	82,4	926,2
розрахунками зі страхування	1625	-	-
розрахунками з оплати праці	1630	-	-
Доходи майбутніх періодів	1665	-	-
Інші поточні зобов'язання	1690	5 529,1	6 394,7
Усього за розділом III	1695	12 009,4	33 857,2
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	-	-
Баланс	1900	12 928,7	38 092,7

2. Звіт про фінансові результати
за Рік 2021 р.

Форма № 2-м Код за ДКУД 1801007

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	81 089,9	39 138,8
Інші операційні доходи	2120	813,4	545,8
Інші доходи	2240	286,0	85,1
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	82 189,3	39 769,7
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(61 803,1)	(28 798,1)
Інші операційні витрати	2180	(15 140,8)	(8 955,5)
Інші витрати	2270	(63,2)	(161,9)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(77 007,1)	(37 915,5)
Фінансовий результат до оподаткування (2280 – 2285)	2290	5 182,2	1 854,2
Податок на прибуток	2300	(932,8)	(333,8)
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300)	2350	4 249,4	1 520,4

ЕП
Меленевський
Дмитро
Олександрович

Керівник _____

(підпис)

Меленевський Дмитро Олександрович

(ініціали, прізвище)

Головний бухгалтер _____

(підпис)

Меленевський Дмитро Олександрович

(ініціали, прізвище)

¹ Кодифікатор адміністративно-територіальних одиниць та територій територіальних громад



Фінансова звітність малого підприємства - 2020р.

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 25 "Спрощена фінансова
звітність"
(пункт 5 розділу I)

ДОКУМЕНТ ПРИЙНЯТО

Фінансова звітність малого підприємства

Підприємство	Товариство з обмеженою відповідальністю "Новація"	Дата(рік,місяць,число)	за ЄДРПОУ	Коди
Територія	М.КИЇВ		за КОАТУУ	2021 01 01
Організаційно-правова форма господарювання	Товариство з обмеженою відповідальністю		за КОПФГ	34184403
Вид економічної діяльності	Неспеціалізована оптова торгівля		за КВЕД	8036300000
Середня кількість працівників, осіб	9			240
Одиниця виміру:	тис. грн. з одним десятковим знаком			46.90
Адреса, телефон	вулиця Дніпровська набережна, буд. 14-А, оф. 228, м. КИЇВ, 02095			3339139

1.Баланс на 31 грудня 2020 р.

Актив	Код рядка	Форма № 1-м Код за ДКУД	
		На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	113,6	56,0
первісна вартість	1001	453,9	178,7
накопичена амортизація	1002	(340,3)	(122,7)
Незавершені капітальні інвестиції	1005	11,1	-
Основні засоби :	1010	1 989,9	1 810,6
первісна вартість	1011	3 339,3	3 676,5
знос	1012	(1 349,4)	(1 865,9)
Довгострокові біологічні активи	1020	-	-
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	-	-
Інші необоротні активи	1090	-	-
Усього за розділом I	1095	2 114,6	1 866,6
II. Оборотні активи			
Запаси :	1100	2 484,2	2 133,1
у тому числі готова продукція	1103	2 142,6	1 919,0
Поточні біологічні активи	1110	-	-
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	6 838,8	724,3
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	4,2	521,6
у тому числі з податку на прибуток	1136	-	-
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	3 061,9	3 512,9
Поточні фінансові інвестиції	1160	-	-
Гроші та їх еквіваленти	1165	3 283,3	3 429,3
Витрати майбутніх періодів	1170	112,8	44,7
Інші оборотні активи	1190	1 000,0	696,2
Усього за розділом II	1195	16 785,2	11 062,1
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття			
Баланс	1300	18 899,8	12 928,7

Пасив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	100,0	100,0
Додатковий капітал	1410	-	-
Резервний капітал	1415	-	-
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	5,7	819,3
Неоплачений капітал	1425	(-)	(-)
Усього за розділом I	1495	105,7	919,3
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення			
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	333,3	333,3
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	-	-
товари, роботи, послуги	1615	11 265,9	6 055,6
розрахунками з бюджетом	1620	758,2	91,4
у тому числі з податку на прибуток	1621	195,2	82,4
розрахунками зі страхування	1625	-	-
розрахунками з оплати праці	1630	-	-
Доходи майбутніх періодів	1665	-	-
Інші поточні зобов'язання	1690	6 287,0	5 529,1
Усього за розділом III	1695	18 644,4	12 009,4
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	-	-
Баланс	1900	18 899,8	12 928,7

2. Звіт про фінансові результати
за Рік 2020 р.

Форма № 2-м Код за ДКУД 1801007

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	39 138,8	57 606,2
Інші операційні доходи	2120	545,8	3 282,5
Інші доходи	2240	85,1	406,4
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	39 769,7	61 295,1
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(28 798,1)	(46 156,6)
Інші операційні витрати	2180	(8 955,5)	(10 591,4)
Інші витрати	2270	(161,9)	(217,2)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(37 915,5)	(56 965,2)
Фінансовий результат до оподаткування (2280 – 2285)	2290	1 854,2	4 329,9
Податок на прибуток	2300	(333,8)	(764,7)
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300)	ЕП 2350	1 520,4	3 565,2

Керівник _____

(підпис)

Головний бухгалтер _____

(підпис)

*Меленевський
Дмитро
Олександрович*

Меленевський Дмитро Олександрович

(ініціали, прізвище)

Меленевський Дмитро Олександрович

(ініціали, прізвище)



Сертифікат на систему управління якістю ISO 9001:2015 ТОВ «НОВАЦІЇ»

ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ
ТОВ «НПІ МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ І СИСТЕМИ»

СЕРТИФІКАТ
на систему управління якістю

І

Зареєстрований у Реєстрі
Органу з сертифікації
«15» липня 2021 р.
№ 80108.СУЯ.153-21
Дійсний до
«14» липня 2024 р.

80108
DSTU EN ISO/IEC 17021-1

Цим сертифікатом посвідчується, що система управління якістю стосовно
Виробництва оптичних приладів; надання послуг з ремонту і технічного обслуговування електронного й оптичного устаткування, технічних випробувань та досліджень, коди КВЕД 26.70, 33.13, 71.20, напрямки галузей економіки №№ 19, 34, які надаються

ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«НОВАЦІЇ»,
Україна, 02095, м. Київ, вул. Дніпровська Набережна, буд. 14-А, оф. 228,
код ЄДРПОУ 34184403,

згідно з чинними в Україні нормативними документами відповідає вимогам
ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги»

Контроль відповідності сертифікованої системи управління якістю вимогам зазначеного стандарту здійснюється шляхом наглядового аудиту, періодичність і процедури якого регламентуються програмою.
Сертифікат виданий Органом з сертифікації ТОВ «НПІ МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ І СИСТЕМИ», 61058, м. Харків, вул. Клочківська, 99А, кімн. 509, код ЄДРПОУ 34953219 (Атестат про акредитацію НААУ від 03.08.2020 р. №80108) на підставі результатів перевірки та оцінки системи управління якістю.

Заступник керівника
Органу з сертифікації

Печатка

Р.В. Горлов

Чинність сертифіката можна перевірити в Реєстрі Органу з сертифікації за тел. (057) 763-08-67

Ім'я користувача:
Міжнародного менеджменту Олійник Вікторія

ID перевірки:
1015310753

Дата перевірки:
30.05.2023 09:12:11 EEST

Тип перевірки:
Doc vs Internet + Library

Дата звіту:
30.05.2023 09:19:09 EEST

ID користувача:
100005721

Назва документа: Явдощук (Георгіца) А.Є.Формування системи управління якістю бізнес-організації (на прик...

Кількість сторінок: 97 Кількість слів: 19370 Кількість символів: 154260 Розмір файлу: 1.11 MB ID файлу: 1014981900

24.8% Схожість

Найбільша схожість: 5.64% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1009543907)

17.7% Джерела з Інтернету 346 Сторінка 99

18.6% Джерела з Бібліотеки 528 Сторінка 105

0% Цитат

Вилучення цитат вимкнено

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнено

0% Вилучень

Немає вилучених джерел

Модифікації

Виявлено модифікації тексту. Детальна інформація доступна в онлайн-звіті.

Замінені символи 21

Тези на наукову конференцію

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА**

ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ БІЗНЕС-ОСВІТИ
ІМЕНІ АНАТОЛІЯ ПОРУЧНИКА**

КАФЕДРА ІННОВАЦІЙНИХ БІЗНЕС-ТЕХНОЛОГІЙ

**ЗАГАЛЬНОУНІВЕРСИТЕТСЬКА СТУДЕНТСЬКА
НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ**

**«ПРІОРИТЕТИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ
В УМОВАХ ІННОВАЦІЙНОЇ ЕКОНОМІКИ»
(м. Київ, 28 квітня 2023 р.)**



**КИЇВ
КНЕУ-2023**

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ: ПІДХОДИ ТА ВИКЛИКИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ (на прикладі ТОВ «Ландпрес»)	
Фесенко О.В.	46
ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ ЧЕТВЕРТОЇ ПРОМИСЛОВОЇ РЕВОЛЮЦІЇ	
Сімонов П.А.	48
СВІТОВІ ПРІОРИТЕТИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ	
Пругло В.В.	52
СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ: ПІДХОДИ ТА ВИКЛИКИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ	
Solomatina O.	55
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE CONTEXT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT	
Іщук В.О.	58
ПОЗИЦІЯ КОРПОРАТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ПРИ ФОРМУВАННІ МАРКЕТИНГОВОЇ СТРАТЕГІЇ КЛІНІЧНОГО ІНСТИТУТУ СИСТЕМИ НАЦІОНАЛЬНОЇ АКАДЕМІЇ МЕДИЧНИХ НАУК УКРАЇНИ	
Макарова О.В.	61
ПРІОРИТЕТИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ В УМОВАХ ІННОВАЦІЙНОЇ ЕКОНОМІКИ	
Костишев О.	64
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PRACTICES IN UKRAINIAN CONSTRUCTION MARKET AND ITS CORRELATION WITH SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS	
Левченко В.І.	67
ПРИНЦИПИ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ В ПОЛІТИЦІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ МЕДИЧНОГО ЗАКЛАДУ	
Осіян О.	70
ЩОДО УПРАВЛІННЯ ЕФЕКТИВНІСТЮ МЕДИЧНОГО ЗАКЛАДУ	
Леута Н.О.	75
ПРІОРИТЕТНІ ЦІЛІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ПАТ «ФАРМАК»	
Омельченко О.В.	78
СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ БІЗНЕСУ: ПІДХОДИ ТА ВИКЛИКИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ	
Klymenko L.	82
DETERMINANTS OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY OF BUSINESS	
Явдошук А.Є.	85
СОЦІАЛЬНІ, ЕТИЧНІ ТА ЕКОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОЄКТУ/ІВ	
Бондарев Г.Г.	88
МАРКЕТИНГ У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ В ПРИВАТНОМУ	

3. Harvard Law School Forum on Corporate Governance.

URL: <https://corpgov.law.harvard.edu/2011/02/28/investing-in-corporate-social-responsibility-to-enhance-customer-value/>

4. The New York Times.

URL: <https://www.nytimes.com/1970/09/13/archives/a-friedman-doctrine-the-social-responsibility-of-business-is-to.html>

Явдошук А.Є.

ННІБО ім. А.Поручника, магістрант

СОЦІАЛЬНІ, ЕТИЧНІ ТА ЕКОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОЄКТУ/ІВ

Останнім часом особливого значення набув соціально-екологічний аналіз при реалізації проєктів. Врахування екологічних і соціальних ризиків і наслідків реалізації проєкту є важливою умовою оцінки соціальної ефективності проєкту, відповідності проєкту нормам і стандартам відповідального фінансування.

Як відомо, важливими позитивними рисами застосування основних положень соціальної відповідальності для розвитку підприємств будь-якої сфери діяльності є принесення користі суспільству країни в цілому, зменшення негативного впливу на довкілля, встановлення стабільних зв'язків організації із зовнішнім середовищем, забезпечення поліпшення економічних результатів діяльності та іміджу підприємства в цілому.

Підвищення якості продукції, сертифікація та оновлення виробничих фондів вплинуть на багато аспектів діяльності компанії та внесуть зміни в позицію соціальної відповідальності.

Нижче наведено опис видів відповідальності у внутрішньому та зовнішньому середовищі та опис результатів реалізації проєкту за видами.

Екологічна відповідальність:

Захист навколишнього середовища та захист здоров'я членів громади. Утилізація різних видів відходів підприємства. Підтримка програм пошуку альтернативного палива. Дотримання національних і міжнародних екологічних стандартів і рекомендацій. Виробництво екологічно чистої продукції, утилізація простроченої продукції. Дотримання санітарно-гігієнічних норм на робочому

місці. Поліпшення соціально-побутових умов персоналу, забезпечення екологічної безпеки

Соціальна відповідальність:

Визначення та задоволення соціальних вимог суспільства, в якому працює організація. Підтримка незахищених верств населення, культурна свідомість. Надання можливостей для особистого визнання, визнання трудових досягнень, задоволення потреб соціального статусу та самовираження, кар'єрного просування та професійного розвитку працівників. Формування програм відпочинку персоналу: фінансування путівок, проведення екскурсій. Соціальний пакет (навчання за рахунок компанії, безкоштовний проїзд або компенсація витрат на газ, житло, безкоштовне харчування).

Етична відповідальність:

Діяльність компанії повинна відповідати очікуванням зацікавлених сторін з дотриманням етичних стандартів. Надання відкритої та чесної інформації про діяльність та продукцію компанії. Розвиток корпоративної культури, системи корпоративної етики.

Таким чином, соціальні ефекти від вдосконалення та підвищення рівня управління якістю та оновлення виробничих фондів на ТОВ «Новації» наступні:

- підвищення якості управлінських рішень, пов'язаних з якістю та їх реалізацією;
- підвищення ефективності апарату управління в питаннях підвищення якості;
- підвищення кваліфікації керівних і виробничих працівників;
- підвищення безпеки продукції, послуг і робіт;
- поліпшення умов та організації праці
- удосконалення охорони праці;
- підвищення рівня безпеки працівників;
- збільшення доходів працівників;
- скорочення робочого часу працівників;
- підвищення ступеня задоволення фізіологічних потреб працівників;

- підвищення ступеня задоволення соціальних і моральних потреб;
- поліпшення житлово-побутових і культурно-побутових умов працівників, у тому числі поліпшення умов і можливостей відпочинку;
- удосконалення структури управління та виробничого персоналу.

Вплив на навколишнє середовище:

- зменшення забруднення навколишнього середовища, зменшення штрафів за порушення екологічних вимог;
- підвищення екологічності виробленої продукції та послуг;
- зменшення відходів виробництва;
- підвищення екологічної чистоти та ергономіки виробництва;
- покращення ергономіки (зниження рівня шуму та вібрації).

Етичним результатом роботи з модернізації та вдосконалення управління якістю та оновлення виробничих фондів є надання якісних послуг і продукції відповідно до всіх гуманітарних норм.

Отже, здійснення запропонованих заходів надасть підприємству не тільки економічний ефект, а також і вплине на соціально-екологічні наслідки роботи.

Список літератури:

1. Кучерук Г.Ю. Оцінка функціонування системи управління якістю на підприємстві. /Г. Ю. Кучерук, Т.О. Білопашка //Економіка & держава. – 2005. - №8.– С.25-28
2. Бичківський Р.В. Управління якістю : навч. посіб. / Р.В. Бичківський. – Л. : Львівська політехніка, 2000. – 473 с.
3. СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ: ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ/ Навчальний посібник/ О.Є. Кузьмін, О.В. Пирог, Л.І. Чернобай, Н.С. Станасюк, І.І. Пасінович. — К. : Видавничий дім «Кондор», 2020. — 244 с.
4. Охріменко О.О., Іванова Т.В. Соціальна відповідальність. – Навч. посіб. – Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут». – 2015. –180 с.