

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка

Економічний факультет

Кафедра економіки підприємства

ДИПЛОМНА РОБОТА **магістра**

на тему: **«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ У
ПІДПРИЄМНИЦЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ»**

Виконала: студентка 2 курсу денної форми навчання
спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
освітня програма Підприємництво і торгівля
Чавалах Карина Ігорівна

Науковий керівник:

д.е.н., професор

Ящишина І. В.

Рецензент:

к.е.н., доцент

Семенець І. В.

м. Кам'янець-Подільський
2018 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ	6
1.1. Поняття якості продукції, її основні показники та методи оцінки	6
1.2. Система управління якістю та основні принципи побудови.....	16
1.3. Стандартизація та сертифікація продукції як елементи управління якістю.....	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПРИКЛАДІ ТОВ «ЛІМВ-33»	32
2.1. Загальна оцінка техніко-економічного стану ТОВ «ЛІМВ-33»	32
2.2. Характеристика системи УЯ у підприємницькій діяльності.....	39
2.3. Дослідження контролю якості продукції	54
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ У ПІДПРИЄМНИЦЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	64
3.1. Вдосконалення системи управління якістю у підприємницькій діяльності	64
3.2. Контроль витрат в СУЯ.....	69
ВИСНОВКИ	78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	80
ДОДАТКИ	85

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасних умовах проблема якості продукції є важливою, тому що лише якісна продукція може бути конкурентоспроможною. Для виробників продукції якість є так званим гарантом та вирішальним фактором забезпечення їх конкурентоздатності, стійкості, авторитету та успішності функціонування; для споживачів підвищення якості є умовою задоволення їх потреб та захисту прав.

Вирішення основних проблем з приводу підвищення якості можливе за умови впровадження дієвої системи управління якістю. Відповідно до міжнародних стандартів ISO 9000, система управління якістю є загально визнаним у світі запобіжним механізмом, який здатен забезпечувати високу якість процесів, робіт та послуг. Саме тому впровадження таких систем управління якістю має бути стратегічним рішенням для підприємства чи організації.

Виходячи з цього, дослідження проблеми запровадження та функціонування систем управління якістю для підвищення конкурентоспроможності підприємств, є актуальним.

Актуальні проблеми управління якістю, формування та впровадження систем якості в організаціях розглядалися як в працях вітчизняних вчених, так і зарубіжних. Зокрема, серед вітчизняних науковців можна виокремити таких: Вахрушева В., Литвиненка В., Куценка К., Момота О., К. Ісікаву, Ф. Кросбі, Й. Кондо, Я. Мондена, Дж. Харрінгтона, Е. Крайєра, Фатхудінова Р., Фомічова С., Шаповала М., Швеця В., а серед зарубіжних слід відзначити: Бредє Х., Демінга Е., Джурана Дж., Кондо Й., Крайєра Е., Кросбі Ф., Мондена Я., Робертсона Б., Фейгенбаума А., Шугарта В. та ін.

Метою дипломної роботи є дослідження теоретичних і практичних аспектів побудови та функціонування системи управління якістю, а також розробка практичних рекомендацій щодо забезпечення її ефективного функціонування на досліджуваному підприємстві.

Досягнення поставленої мети зумовило вирішення наступних **завдань**:

- конкретизувати сутність категорії «якості продукції», визначити її основні показники та методи оцінки;
- вивчити сутність системи управління якістю та дослідити основні принципи її побудови;
- з'ясувати роль стандартизації та сертифікації у системі управління якістю;
- проаналізувати техніко-економічний стан ТОВ «ЛМВ-33»;
- охарактеризувати стан діючої системи управління якістю на досліджуваному підприємстві;
- проаналізувати забезпечення функціонування контролю якості продукції на ТОВ «ЛМВ-33»;
- розробити пропозиції по вдосконаленню системи управління якістю для ТОВ «ЛМВ-33»;
- надати рекомендації із впровадження методики контролю витрат в системі управління якістю.

Об'єктом дипломної роботи є управління якістю суб'єктів підприємницької діяльності.

Предметом дослідження є теоретико-прикладні засади дослідження процесу управління якістю продукції у підприємницькій діяльності (на прикладі ТОВ ЛМВ-33).

Методи дослідження. Дослідження виконане з використанням загальнонаукових та спеціальних методів наукового дослідження. Зокрема: системного методу пізнання (для дослідження робіт провідних вчених щодо поглядів на розвиток сутності категорій «якості», «управління якістю» та «системи управління якістю»); логічного узагальнення (для визначення сутності, критеріїв, принципів управління якістю); економічного аналізу (для аналізу даних діяльності підприємства за декілька періодів); процесного підходу (для розробки основних процесів системи управління якістю на підприємстві); спеціальні статистичні методи управління якістю (графіки,

діаграми Парето для встановлення взаємозв'язків між причинами та кількістю бракованої продукції, гістограми для побудови лінії тренду); техніко-економічних розрахунків (для визначення ефективності функціонування систем управління якістю); ідеалізації (для розробки пропозицій по вдосконаленню системи управління якістю на ТОВ «ЛМВ-33»).

Робота містить **елементи наукової новизни**, які полягають у розробці нових пропозицій щодо вдосконалення системи управління якістю суб'єктів підприємницької діяльності, а також підвищення ефективності її функціонування.

Теоретичну та інформаційну основу досліджень становлять законодавчі та нормативні акти України, вітчизняні та міжнародні стандарти якості ISO 9001:2009, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених з проблем управління якістю, періодичні видання, інтернет-ресурси та практичні матеріали надані ТОВ «ЛМВ-33».

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає у розробленні практичних рекомендацій з удосконалення систем управління якістю для ТОВ «ЛМВ-33», її організаційного забезпечення та підвищення результативності функціонування.

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження апробовані на VI науково-практичній конференції студентів та молодих вчених «Сталий розвиток України: проблеми та перспективи» (м. Кам'янець-Подільський, 10-11 квітня 2018 року).

Структура та обсяг дослідження. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 79 сторінок. Список використаних джерел налічує 61 найменування.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного наукового дослідження дають підстави зробити наступні висновки.

1. Узагальнено та систематизовано основні наукові підходи до сутності поняття якості послуг, визначено та класифіковано основні показники і методи оцінки якості продукції. Оскільки проблема забезпечення якості є комплексною, то вирішувати її доцільно з використанням системного підходу, на основі використання сучасних ефективних систем управління якістю.

2. Визначено сутність та методологічні засади формування системи управління якістю, досліджено основні принципи її побудови. Також виявлено що система управління якістю є складовою загальної системи управління організацією. Вона повинна бути сформована у відповідності з поставленими завданнями з метою задоволення потреб, очікувань та вимог зацікавлених сторін.

3. З'ясовано роль стандартизації та сертифікації у системі управління якістю, визначено основні рівні, специфіку, види та принципи стандартизації. На основі проведеного дослідження виявлено, що стандартизація слугує для багаторазового застосування і являється сукупністю вимог, виконання яких створює можливість вирішення наявних задач, які пов'язані з підвищенням рівня відповідності потрібним параметрам.

4. Проведений моніторинг основних економічних показників ТОВ «ЛМВ-33» – підприємства, яке спеціалізується на виробництві кабельно-провідникової продукції, дає змогу стверджувати, що досліджуване підприємство є потужним, розвивається, вдосконалюється, про що свідчать збільшення обсягу реалізації, і як наслідок, розмір чистого прибутку, який зріс у 2,5 рази та показник рентабельності, який в період з 2015-2017 рр. також збільшився на 9,57%. При цьому підприємство робить основний акцент на системі якості продукції, задля максимального задоволення потреб споживачів та виходу на ширший міжнародний ринок.

5. Охарактеризовано стан діючої системи управління якістю на ТОВ «ЛМВ-33». Визначено, що система управління якістю продукцію почала функціонувати на підприємстві з 2013 року; у 2014 році підприємством було отримано сертифікат на впроваджену систему якості. Створена система охоплює всі етапи життєвого циклу продукції починаючи від стадії проектування продукції до монтажу і сервісного обслуговування, а також регламентує процедури управління персоналом, документацією, устаткуванням і виробничими процесами.

6. Проведено аналіз видів та причин дефектів продукції, а також визначено основні види контролю за якістю продукції. Виявлено що головними причинами браку продукції, яка виготовляється на ТОВ «ЛМВ-33» є: подряпини, неправильні надрізи, деформація джгутів проводів та м'ятини на них. Проаналізувавши причини появи даних дефектів, виявлено що їх спричиняють: недостатній рівень кваліфікації персоналу, незлагоджена робота техніки, неякісна сировина, неточність вимірювання, як наслідок помилки в нарізці матеріалу та недотримання послідовності операцій.

7. Для вдосконалення системи управління якістю продукції на ТОВ «ЛМВ-33», запропоновано шляхи для подальшого зростання ефективності системи управління якістю продукції. Надано пропозиції щодо зміни організаційної структури підприємства, які полягають у створенні відділу з якості, який дозволить на всіх етапах виробництва ефективно управляти, контролювати, оцінювати та підвищувати якість продукції. Запровадження даного відділу з якості матиме такі позитивні сторони для ТОВ «ЛМВ-33», серед яких зростання іміджу підприємства, захист споживачів від неякісної продукції та насамперед запобігання виробництва браку.

8. Розроблено підходи щодо впровадження методики управління витратами на якість, яка дасть можливість комплексного управління якістю продукції із врахуванням всіх доходів та витрат, та зокрема підвищить ефективність діяльності досліджуваного підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Чаварга В.В. Вдосконалення процесу управління витратами, пов'язаними з покращенням якості продукції легкої промисловості на основі функціонально-вартісного аналізу / *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2011. Вип. 33, Ч. 3. С. 198–202.
2. Аристотель. Сочинения: у 5 т. / М.: Мысль, 1975. Т. 1. 550 с.
3. Аристов О. В. Управление качеством. Москва: ИНФРА-М, 2007. 240 с.
4. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції. Львів, 2005. 204 с.
5. Сиченко В. Г., Ткаченко О. П. Управління якістю продукції. К.: Віче, 2006. 576 с.
6. Бичківський Р. В., Столярчук Л. І. Управління якістю. Сертифікація. К.: Школа, 2005. 432 с.
7. Шаповал М. І. Менеджмент якості. К.: Т-во «Знання», 2003. 511 с.
8. Гличев А.В. Основы управления качеством. М.: РИА, 2004. 177 с.
9. Койфман Ю. І. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості. Київ, 2006. 401 с.
10. Строителев В. П. Статистические методы в управлении качеством. М.: Европейский центр по качеству, 2002. 164 с.
11. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV (із змінами та доповненнями) Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, N 18, № 19-20, № 21-22, 144 с.
12. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. / Відомості Верховної Ради України. 2003. № 40-44. 356 с.
13. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1024-XII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 14.05.2018).

14. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів від 23.12.97 р. №771/97-ВР із змінами та доповненнями від 04.04.2018 р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/771/97-вр> (Дата звернення: 14.06.2018).

15. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги. [Чинний від 2016-07-01]. Вид. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 22 с.

16. ДСТУ ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2000, IDT). Київ: Держстандарт України, 2000. 40 с.

17. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Вимоги: К.: Держстандарт України, 2001. 31 с.

18. Кузьміна М. Визначення поняття «якість продукції» та критерії її оцінки / *Господарське право*. 2007, № 12. С. 138–141.

19. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения: ГОСТ 15467-79 М.: Изд-во стандартов, 1991. 77 с.

20. Владимирцев А.В. Принцип постоянного улучшения в проектах МС ИСО семейства 9000:2000 / *Методы менеджмента качества*. 2000. № 10. 27 с.

21. Азгальдов Г. Г. Количественная оценка качества (Квалиметрия). М.: Изд-во стандартов, 1971. 176 с.

22. Поняття і показники якості продукції URL: https://stud.com.ua/22879/ekonomika/ponyattya_pokazniki_yakosti_produktsiyi (дата звернення: 15.05.2018).

23. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції. Х.: ХТЕІ, 2015. 222 с.

24. Момот О. Показники якості продукції-конкурентна перевага підприємств у галузі менеджменту якості / *Схід: аналітично-інформаційний журнал*. 2010. №3 (103). С. 28–31.

25. Король С. А. Показники якості продукції та методи їх оцінювання / *Держава та регіони. Сер.: Економіка та підприємництво*. 2013. № 2. С. 140–150.
26. Тарасенко Н.В. Економічний аналіз. Л.: Новий світ, 2004. 344 с.
27. Болотніков А.О. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг. К.: МАУП, 2005. 144 с.
28. Немогай Н.В. Управление качеством. М.: Центр исследования институтов рынка, 2006. 361 с.
29. Сыцко В.Е. Управление качеством: Минск: Высшая школа, 2008. 192 с.
30. Мишин В. В. Управление качеством: Москва: ЮНИТИДАНА, 2005. 463 с.
31. ДСТУ ISO 9004:2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=53225 (дата звернення: 16.05.2018).
32. Сундарон Э. М. Система менеджмента качества. Москва: ВСГТУ, 2007. 180 с.
33. Оборський Г. О. Стандартизація і сертифікація процесів управління якістю освіти у вищому навчальному закладі / *Пр. Одес. політехнічного ун-ту*. 2011. № 1(35). С. 251-255.
34. Лимачківський Р. І. Зарубіжний досвід з управління якістю продукції. Кіровоград: КДТУ, 2002. 388 с.
35. Доманцевич Н.І. Сертифікація товарів і послуг. Львів: Видавництво Львівської комерційної академії. 2002. 96 с.
36. Фомичев С. К. Основы управления качеством. К.: МАУП, 2000. 196 с.
37. Воронина Л.И. Основы бухгалтерского учета и аудита. М.: Приор, 1997. 496 с.
38. Деминг Э. Выход из кризиса / пер. с англ. Г. Чебриков. Тверь: Альба, 1994. 498 с.

39. Про стандартизацію від 04.11.2048 р. №771/97-ВР із змінами та доповненнями URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18> (Дата звернення: 19.06.2018).
40. Загальні відомості про ДП «УКРНДНЦ» URL: <http://uas.org.ua/ua/zagalni-vidomosti-pro-dp-ukrndnts/> (дата звернення: 20.06.2018).
41. Стандартизація: мета, завдання, види URL. https://studopedia.com.ua/1_40912_standartizatsii-meta-zavdannya-vidi.html (дата звернення: 20.06.2018).
42. Салухіна Н.Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг. К.: Центр учбової літератури, 2010. 336 с.
43. Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю. Львів: «Магнолія-2006», 2009. 212 с.
44. Кислицин В.О. Розвиток систем управління якістю на підприємстві: монографія. Донецьк: Ін-т економіки пром-сті НАН України, 2009. 188 с.
45. Кривошеков В.И., Морозов Ю.Д. Менеджмент: теорія и практика управління качеством продукции. Днепропетровск: Наука і освіта, 2004. 264 с.
46. Куйбіда М.С. Удосконалення управління якістю на підприємствах та організаціях: монографія. Рівне: 1111ДМ, 2011. 160 с.
47. Кириченко Л. С., Самойленко А. А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг. Х.: Ранок, 2008. 240 с.
48. Сертифікація товарів і послуг URL: https://pidruchniki.com/14940511/ekonomika/sertifikatsiya_tovariv_poslug (дата звернення: 20.06.2018).
49. Кирилеско О.Л. Основи метрології, стандартизації сертифікації та акредитації. Х.: Посібник, 2006. 326 с.
50. Топольник В.Г. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю. Донецьк: ДонДУЕТ, 2006. 211 с.
51. Офіційний сайт ТОВ «ЛМВ-33» URL: <http://lmv.com.ua> (дата звернення: 19.06.2018).

52. Державне підприємство Хмельницький науково-виробничий центр стандартизації, метрологія та сертифікації. UR.: http://csmc-ua.com/index.php?option=com_content&view=article&id=157&Itemid=9 (дата звернення: 30.06.2018).
53. Фейгейбаум.А. Контроль качества продукции. М.:Экономика, 1986. 471 с.
54. Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні від 16.11.2018 р. № 996 URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-14> (дата звернення: 14.11.2018)
55. Канивец А.Н., Экономический анализ системы менеджмента качества промышленных предприятий. Тамбов: ТГТУ, 2005. 144 с.
56. Бутинець Ф.Ф. Організація бухгалтерського обліку. Житомир: ЖІТІ, 2001. 576 с.
57. Організація бухгалтерського обліку. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 696 с.
58. Сушкевич А.Н. Организация бухгалтерського учета в субъектах хозяйствования. М.: Пром.-торговое право, 2004. 252 с.
59. Сопко В.В. Організація бухгалтерського обліку, економічного контролю та аналізу. К.: КНЕУ, 2000. 260 с.
60. Войналович О. П. Організація бухгалтерського обліку: теоретико-методичні засади: автореф. дис. канд. екон. наук: 08.06.04 / Національний аграрний ун-т. Київ, 2006. 21 с.
61. Тарасюк Г. М., Бабич Н. О. Управління якістю продукції, як одна зі складових управління операційною системою / *Вісник Житомирського державного технологічного університету*. 2016. № 3. С. 87-92.