

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Чорноморський національний університет імені Петра Могили



Кафедра менеджменту

Лях Вероніка Миколаївна

**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ
ПІДПРИЄМСТВА**

Кваліфікаційна робота бакалавра на здобуття
ступеня вищої освіти бакалавр
галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності
073 «Менеджмент»
за освітньо-професійною програмою «Менеджмент»

Керівник кваліфікаційної роботи бакалавра:
канд. екон. наук, доцент Колеватова А.В.
Рецензент: канд. екон. наук, доцент
Горобченко О.А.

Миколаїв 2023

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ

Факультет економічних наук
Кафедра менеджменту
Ступінь вищої освіти: бакалавр
Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»
Спеціальність: 073 «Менеджмент»
Освітньо-професійна програма: «Менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Т.в.о. завідувача кафедри менеджменту
к.е.н., доцент Дранус Л.С
« » _____ 20__ року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Лях Вероніка Миколаївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Система управління якістю продукції підприємства» керівник дипломної роботи канд. екон. наук, доцент Колеватова А.В.
затвержені наказом вищого навчального закладу від “__”_____._____20__р.
Строк подання студентом дипломної роботи _____
2. Вихідні дані до дипломної роботи: фінансова та бухгалтерська звітність підприємства, статистичні дані, нормативно-законодавче забезпечення, науково-практичні та теоретико-методичні роботи вітчизняних та зарубіжних вчених.
3. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) розкрити сутність поняття якості продукції на підприємстві; розглянути показники якості продукції на підприємстві; охарактеризувати особливості управління якістю продукції на підприємстві; здійснити загальну характеристику підприємства; дослідити систему управління якістю на підприємстві; оцінити рівень якості продукції; запропонувати напрями підвищення якості продукції на підприємстві.
4. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень): 8 таблиць, 10 рисунків.
5. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів дипломної роботи	Примітка
1	Затвердження теми і призначення наукового керівника		Виконано
2	Підготовка дослідницької пропозиції		Виконано
3	Побудова плану дослідження (вступ мета та завдання дослідження)		Виконано
4	Огляд літератури та формування методології аналізу (огляд літератури та методологія дослідження) (текст статті, тези доповіді)		Виконано
5	Формування інформаційної бази дослідження та проведення емпіричного аналізу		Виконано
6	Написання вступу та розділу 1		Виконано
7	Написання розділу 2		Виконано
8	Написання розділу 3		Виконано
9	Підготовка висновків та дискусії (Результати та дискусія. Висновки.)		Виконано
10	Оформлення кваліфікаційної роботи та підготовка її до захисту		Виконано

Студент _____ Лях В.М.

Керівник дипломної роботи _____ Колєватова А.В.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	8
1.1. Сутність поняття якості продукції на підприємстві	8
1.2. Показники якості продукції на підприємстві	15
1.3. Особливості управління якістю продукції на підприємстві	20
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ	27
2.1. Загальна характеристика підприємства ТОВ «ВП «АКВАТОП»	27
2.2. Інтегральна оцінка якості та конкурентоспроможності продукції ТОВ «ВП «АКВАТОП»	31
2.3. Оцінка системи управління якістю продукції на ТОВ «ВП «АКВАТОП»	37
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «ВП «АКВАТОП»	42
3.1. Розробка пропозицій щодо удосконалення системи управління якістю продукції	42
3.2. Рекомендації щодо подальшого розвитку системи управління якістю продукції	50
ВИСНОВКИ	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	62
ДОДАТКИ	

ВСТУП

В сучасних умовах безперечним є той факт, що конкурентоспроможність будь-якої компанії залежить від характеристик її продукції. Світовий досвід провідних компаній світу показує, що одним із шляхів забезпечення успіху на ринку є вдосконалення системи управління якістю. Тому якість не можна розглядати лише як клас продукції, її потрібно розглядати, як функцію підприємства в ринковому середовищі та рівень системи управління якістю, спрямовану на постійне вдосконалення та ефективність.

На сьогодні якість продукції є найважливішим засобом конкурентної боротьби та фактором економічної, соціальної та екологічної безпеки. Підприємства, які активно впроваджують у свою діяльність сучасні системи управління якістю, підвищують ефективність своєї діяльності, прискорять оборотність капіталу, розширяють асортимент і асортимент продукції, підвищують власні рейтинги на внутрішньому та зовнішньому ринках.

Від результатів управління якістю безпосередньо залежить ефективність розвитку підприємства на ринку. Таким чином, управління якістю продукції стало важливою частиною виробничого процесу, і його метою є не стільки пошук дефектів у готовому продукті, скільки перевірка якості продукту під час виробничого процесу. Існує нагальна потреба знайти принципово нові способи управління соціально-економічними системами, які повинні бути спрямовані на досягнення оптимальної якості, що базується на участі всіх її членів та спрямованої на досягнення успіху в довгостроковій перспективі через задоволення вимог споживача та отримання вигоди як для підприємства, так і для суспільства загалом.

Еволюція методів управління якістю та процесів їх удосконалення дозволила узагальнити важливий практичний досвід, який підтверджує необхідність комплексного підходу до управління якістю як важливої частини системи менеджменту підприємства, спрямованої на налагодження якісних виробничих процесів.

Протягом багатьох століть чимало дослідників намагалися дати визначення якості, але особливу увагу вивченню та дослідженню теоретичних основ якості приділили такі вчені: О.В. Арістов, І.А. Будищева, А.В. Вакуленко, В.Г. Герасимова, Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, В.М. Золоткін, С.М. Кирюхин, Ф. Кросбі, М.Г. Круглова, О.І. Момот, О.В. Олійник, В.М. Приходько, Ю.В. Савицький, В.Н. Спіцнадель, Г. Тагуті, І.О. Тарасенко, А. Фейгенбаум, М.І. Шаповал, Г.М. Шишкова, В. Шухарт та інші. У роботах цих вчених ґрунтовно розглянуто підходи до визначення якості, методи оцінки рівня якості продукції, організаційні аспекти та системи управління якістю. Але єдиної думки щодо формування поняття якості серед авторів немає.

Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо підвищення якості продукції на підприємстві для підвищення ефективності його діяльності.

Досягнення даної мети здійснюється через вирішення наступних завдань:

- розкрити сутність поняття якості продукції на підприємстві;
- розглянути показники якості продукції на підприємстві;
- охарактеризувати особливості управління якістю продукції на підприємстві;
- здійснити загальну характеристику підприємства;
- дослідити систему управління якістю на підприємстві;
- оцінити рівень якості продукції;
- запропонувати напрями підвищення якості продукції на підприємстві.

Об'єктом дослідження є процес підвищення якості продукції на підприємстві.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів підвищення якості продукції на підприємстві. Поглибленні дослідження здійснені на ТОВ «ВП «АКВАТОП».

Методи дослідження. У процесі виконання роботи були використані такі методи дослідження: порівняння, систематизація та узагальнення, метод індукції та дедукції, графічний метод, опитування та власні спостереження.

Інформаційною базою дослідження є нормативно-правові акти України, вітчизняні та зарубіжні інформаційні джерела, річні звіти та первинна документація ТОВ «ВП «АКВАТОП», а також результати опитувань та власних спостережень.

Практичне значення результатів дослідження полягає в можливості використання результатів дослідження на конкретному підприємстві. Розроблено практичні рекомендації щодо підвищення ефективності системи управління якістю продукції ТОВ «ВП «АКВАТОП», що надасть змогу досліджуваному підприємству успішно функціонувати на ринку.

Дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи складає 74 сторінки комп'ютерного тексту, у тому числі 8 таблиць, 10 рисунків, список використаних джерел із 43 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1. Сутність поняття якості продукції на підприємстві

У сучасних ринкових умовах питання якості продукції стали найважливішим фактором покращення таких показників, як економічна, соціальна та екологічна безпека.

Вирішення проблеми підвищення якості продукції вимагає чіткого розуміння сутності поняття «якість». У літературі є багато його формулювань. Розглянемо трактування поняття якості зарубіжними та вітчизняними вченими, а також нормативну документацію. У процесі еволюції поняття якості зазнавало змін у розумінні її сутності. В сучасних умовах якість продукції безпосередньо пов'язана із задоволенням потреб суспільства [4].

Поняття «якість» походить від латинського слова «*quamtec*», що означає властивість або якість. Спочатку сформувалося визначення якості у філософському розумінні. Перші уявлення про якість сформували Аристотель, Локк і Гегель. Дослідження категорії якості Аристотель починає з визначення «першої» і «другої» сутностей. Під «першою» сутністю предмета він розуміє об'єктивну реальність матеріального світу, технічні характеристики предмета, під «другою» - виявлення корисності цих характеристик у взаємодії з людиною. Він дає таку оцінку ролі якості в категорії сутності: завдяки якостям самі сутності набувають визначеності та стійкості. І саме тому, що категорія якості виражає широту взаємозв'язків і змін буття, вона втілюється в багатьох значеннях, звідси рухливість, плинність, гнучкість цієї категорії. «Якістю, - писав Аристотель, - я називаю те, за допомогою чого так називають предмети». Розглядаючи позиції Аристотеля щодо визначення якості, слід зазначити, що якість відповідності вимогам споживача є пріоритетною порівняно з відповідністю технічним характеристикам, а також необхідно визначити, як саме характеристики товару

визначають попит на нього. , а потім забезпечити стабільність цих характеристик у виробництві [25].

Подальший розвиток категорія «якість» отримала в працях Локка, який особливу увагу приділив розподілу якостей на «основні» і «вторинні». Первинні та вторинні якості утворюють номінальну сутність предмета, зумовлену чуттєвим сприйняттям людини, а дійсна сутність - внутрішню (фізичну, хімічну) структуру предмета. Відповідно до сучасної методики аналізу, такий поділ на номінальну та реальну сутності проводити недоцільно, оскільки метрологічні та органолептичні методи оцінки якості використовуються в поєднанні та призначені для забезпечення відповідності якості технічним умовам [16].

Німецький філософ Гегель розглядає якість як логічну категорію, розглядає її як початковий ступінь пізнання речей і утворення світу. В «Енциклопедії філософських наук» він пише: «Якість є взагалі тотожна з буттям безпосередня певність... Щось є завдяки своїй якості і тим, чим воно є, і, втрачаючи свою якість, воно перестає бути тим, чим воно є ...» [44].

Протягом історії розвитку філософії не припинялися спроби знайти універсальне визначення поняття «якість». Але всі вони зводилися до розуміння якості як визначеності, спільності і цілісності всіх істотних ознак предмета, як і надають йому відносної стабільності та відрізняють від інших предметів. У результаті було розроблено та поширено визначення, згідно з яким якість продукту стала розумітися як його властивість (здатність) задовольняти конкретні потреби та очікування споживача. Так, виходячи з суб'єктивних позицій, Дж. Джуран визначає якість як відповідність меті. Е. Демінг вважає, що управління якістю означає досягнення такого рівня якості, якого очікує ринок. А. Фейгенбаум визначає якість сукупності комплексних ринкових, технічних і експлуатаційних характеристик товару, завдяки яким останній відповідає очікуванням споживачів. Дж. Харінгтон визначає якість як задоволення або перевищення вимог споживачів за доступною ціною [41].

Зарубіжний дослідник Ф. Кросбі також дав визначення якості, зосереджене на технічних параметрах продукту: якість продукту еквівалентна всім

вимірювальним характеристикам продукту або послуги, що відповідають встановленим технічним вимогам. Виявлені невідповідності свідчать про недостатню якість. Недоліками цього визначення є: по-перше, недооцінюються потреби споживачів, а по-друге, неможливо оцінити рівень якості – наводяться лише два значення: якість і відсутність якості [12].

С.В. Мошенський, О.В. Олійник визначають якість продукції як сукупність ознак продукції, що визначають її здатність задовольняти конкретні потреби споживачів. Але дослідники не розглядали, як і що саме потрібно задовольнити, чи є це найбільшою чи найменшою потребою. На думку авторів, попит залежить від самого споживача та його купівельної спроможності [27].

М.І. Шаповал у книзі «Основи стандартизації, управління якістю та сертифікації» дає таке визначення цього поняття: якість - це сукупність характеристик об'єкта, пов'язаних із його здатністю задовольняти встановлені та неявні потреби [3].

У працях цих вчених досить ґрунтовно розглядаються методи визначення якості та відповідності вимогам споживачів та рівня технічних характеристик продукції. Проте дослідження цього питання не можна вважати завершеними, оскільки єдиного способу пояснення поняття маси немає [49].

Важливо вивчити еволюцію визначення «якості» провідними організаціями у сфері стандартизації та регулювання якості. ISO 8402-86 визначає якість як «сукупність атрибутів і характеристик, за допомогою яких продукт або послуга задовольняє заявлені або неявні потреби».

Згідно з міжнародним стандартом ISO 9000:2000, якість – це «ступінь, до якої набір характеристик продукту, процесу або системи задовольняє потреби чи очікування, які встановлені, маються на увазі або є обов'язковими» [17].

Відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9000:2007 якість – це «ступінь, у якій набір характеристик об'єкта задовольняє вимоги зацікавлених сторін» [19].

Сьогодні якістю продукції вважають систему параметричних, експлуатаційних, споживчих, технологічних, конструктивних властивостей продукції, показник її стандартизації та уніфікації, її надійності та довговічності.

Якість, як економічна категорія, відображає сукупність властивостей продукції, що визначають величину її здатності задовольняти потреби споживачів [13].

Під якістю продукції на підприємстві розуміється відповідність певним стандартам, технічним вимогам і очікуванням споживачів. Суть концепції властивостей продукту полягає в забезпеченні високого рівня задоволеності споживачів, що в свою чергу призводить до позитивного стилю компанії та збільшення її прибутку.

Характеристики якості продукції можуть включати:

1. Функціональність – здатність товару виконувати своє призначення та задовольняти вимоги споживачів.

2. Надійність - здатність товару працювати без збоїв і збоїв, які можуть призвести до негативних наслідків для споживачів.

3. Довговічність - тривалість роботи виробу до виходу з ладу або необхідності ремонту.

4. Простота використання - зручність і простота використання товару без необхідності спеціальних знань або навичок.

5. Безпека - здатність товару не завдавати шкоди здоров'ю споживачів і навколишньому середовищу.

6. Естетичність - зовнішній вигляд і дизайн виробу.

7. Рентабельність - вартість товару по відношенню до його якості та інших конкурентоспроможних товарів на ринку.

Ці характеристики можуть відрізнятися в залежності від типу та призначення виробу. Врахування цих характеристик при проектуванні та виготовленні продукту може допомогти досягти високого рівня якості та задоволеності споживачів [23].

Серед складових якості продукції можна виділити наступні:

1) визначення потреб ринку (якість споживчого вибору);

2) якість дизайну виробу;

3) якість сировини, що надходить у виробництво;

4) якість виробничого процесу;

- 5) відповідність властивостей кінцевого продукту вимогам проекту;
- 6) якісне післяпродажне обслуговування[46].

Якість продукту формується на різних етапах життєвого циклу продукту і залежить від багатьох факторів і умов виробництва. Успіх будь-якої компанії в охопленні споживачів залежатиме від того, наскільки швидко і чітко компанія зможе привести якісні компоненти у відповідність до вимог, і потреб споживачів.

Досягнення такої відповідності вимагає забезпечення якості цілей, планування, проектування, реалізації, експлуатації, післяпродажного обслуговування та утилізації [37].

Розглянемо детальніше складові якості продукції.

Якість цілей. Це передбачає оптимальне планування фінансових ресурсів і ресурсів виробника, забезпечення того, щоб ціна продукту була розрахована за ціною, доступною для споживача і вигідною для виробника, з урахуванням потреб споживача продукту в максимальній мірі [1].

Якість планування є однією з основних вимог організації якості виробництва, що оцінюється шляхом максимізації цінності продукту для споживача. Чим повніше враховані очікування споживача щодо готового продукту, тим вищою буде якість планування. Це залежить від інформації про ринок і споживача, яка має тенденцію до змін. Дослідження ринку та аналіз конкурентів є важливим інструментом забезпечення якісного планування, мінімізації виробничих запасів [30].

Якість проектування. Досліджуваний показник буде максимальним тоді, коли він повністю відповідатиме потребам кращих вітчизняних та світових стандартів. Якість дизайну буде максимізовано шляхом досягнення найменших коригувань продукту на цьому етапі та під час виробництва. У зв'язку з цим у результаті проектування має бути розроблений проект виробу з очікуваною вартістю, уся необхідна конструкторська, технологічна та нормативна документація для його виробництва. Відповідно до «правила 10-кратних витрат» витрати на коригування продукції при переході від однієї стадії життєвого циклу до іншої змінюються на порядок, а саме: у виробництві оптимальніше не

створювати браку, ніж виправити. Тому необхідно планувати якість на етапі проектування та розробки продукту, тим самим контролюючи якість реалізації проекту [47].

Якість виробництва. Якість виробництва – це здатність правильно виконати всі необхідні процедури з першого разу, мінімізуючи витрати для бізнесу та споживачів.

Якість виробничого процесу в основному визначається якістю етапу розробки продукту. Точніше, коли виробництво за проектом розробки не працює в цілому, дійсно необхідно зосередитися на покращенні якості та ефективності продукту. процес виробництва. Важливим інструментом контролю є статистичний метод аналізу та управління якістю продукції, який дозволяє виявити причини змін процесу та дослідити їх таким чином, щоб не виникло нових мотивів зміни [1].

Якість експлуатації. Процес на цій стадії зазвичай передбачає лише якість споживача, який експлуатує продукт відповідно до вимог виробника та нормативних актів щодо експлуатації продукту. Це один із найтриваліших процесів у життєвому циклі виробу, де формується економіка його експлуатації. При цьому питання якості продукції необхідно вирішувати не тільки на стадії виробництва, а й у процесі проектування та експлуатації, особливо технічних виробів. Це досягається забезпеченням пусконаладжувальних і профілактичних робіт устаткування з одного боку та економічністю проектної експлуатації (надійність, довговічність, технологічність) з іншого. В іншому випадку товар буде дорожчим в експлуатації та економічно не вигідним для споживача, що може призвести до відмови від споживання [29].

Якісне післяпродажне обслуговування. Вплив цього фактора відіграє важливу роль для споживачів при купівлі товарів, а також є одним із важливих компонентів вартості, яку споживачі очікують отримати. По-перше, забезпечення якості інформації включає достовірну інформацію про сприйняття споживачами цінності продукту чи послуги, яку компанія може отримати за допомогою

опитувань або аналізу продуктивності продукту, що дозволяє компанії працювати в цілеспрямованому напрямку для постійного покращення якості продукції.

Якість обробки. Якість лікування в кінці життя є важливою економічною та екологічною проблемою, яка тісно пов'язана з майбутнім усіх людей. Тому з екологічної точки зору вимоги до якості товару чи послуги включають якість обробки [47].

Забезпечення якості продукції на підприємстві є дуже важливим завданням, оскільки воно може мати значний вплив на репутацію, прибуток і конкурентоспроможність підприємства.

Ось деякі з причин, чому забезпечення якості продукції є важливим на підприємстві:

1. Конкурентоспроможність на ринку. Висока якість продукції дозволяє компанії бути конкурентоспроможною на ринку та отримувати вигоду від інших компаній.

2. Задоволення потреб споживачів. Якість продукції має відповідати потребам і очікуванням споживачів, що забезпечує їх задоволеність і лояльність.

3. Зниження вартості гарантійного та післягарантійного обслуговування. Висока якість продукції знижує кількість рекламаций та вартість гарантійного та післягарантійного обслуговування.

4. Збільшення продажів і прибутку. Висока якість продукції збільшує кількість продажів і прибуток підприємства.

5. Позитивний стиль компанії. Забезпечення високої якості продукції підвищує репутацію підприємства та довіру до нього споживачів [35].

Забезпечення якості продукції на підприємстві може бути досягнуто різними методами та підходами, такими як система управління якістю, контроль якості, стандартизація та сертифікація. Застосування цих методів дозволить забезпечити стабільну якість продукції, а також виявити та усунути виробничі проблеми [8].

Підприємство має також враховувати вимоги та стандарти якості продукції, встановлені законодавством та кон'юнктурою ринку. Це може включати вимоги

до безпеки, якості та інші параметри продукції. Загальний підхід до забезпечення якості продукції на підприємстві має включати всі етапи виробничого процесу, починаючи від розробки та проектування продукції до її виробництва та маркетингу. При цьому необхідно враховувати потреби та очікування споживачів, щоб забезпечити максимальну якість і задоволення від використання продукту [24].

Отже, щоб продукт був успішним на ринку і міг успішно конкурувати, він повинен відповідати потребам споживача. Для цього, з одного боку, держава, розробляючи стандарти якості, має враховувати потреби ринку, а з іншого - безпосередньо виробника товару. Задоволення потреб вимагає виробництва продукції певної якості і в певній кількості. Основою для прийняття управлінських рішень щодо державного управління якістю продукції має стати розрив між потребами та продукцією, що випускається, за якістю та насиченістю ринку. Щоб продукт був якісним, у ньому повинні бути закладені потреби сьогодення, однак, крім цього, виробник повинен пам'ятати, що якість – поняття динамічне, йому властиво змінюватися з часом, оскільки потреби змінюється кількість споживачів, змінюється якість.

1.2. Показники якості продукції на підприємстві

З різних характеристик якості продукції виділяють сукупність властивостей, що визначають її придатність для задоволення певних потреб. Кожна окрема властивість товару є об'єктивною ознакою, яка може проявлятися під час його створення, обігу та споживання і характеризується певними показниками. Тобто якість продукції оцінюється на основі кількісного вимірювання її визначальних властивостей, а сучасна наука і практика розробили систему кількісної оцінки властивостей продукції, яка дає показники якості [5].

Показники якості продукції - це числові характеристики, які свідчать про якість продукції, що виготовляється на підприємстві. Ці характеристики допомагають визначити рівень задоволеності споживачів, оцінити ефективність

виробничої діяльності, зменшити розбіжності між виробленою продукцією та заданими стандартами, а також підвищити конкурентоспроможність продукції на ринку. Показник якості згідно з ДСТУ 2925-94 трактується як «кількісна характеристика однієї чи кількох властивостей продукції, що складають її якість, розглянута стосовно певних умов її створення та експлуатації чи споживання». Властивість товару – це «об’єктивна ознака товару, яка може проявлятися під час його створення, експлуатації або споживання» [11]. На основі аналізу та узагальнення теоретико-методичних основ оцінки якості продукції, викладених у спеціальних та наукових джерелах, вченими запропоновано алгоритм оцінки якості продукції. Алгоритм передбачає послідовне виконання набору операцій, які в загальному вигляді зображені на рис. 1.1.

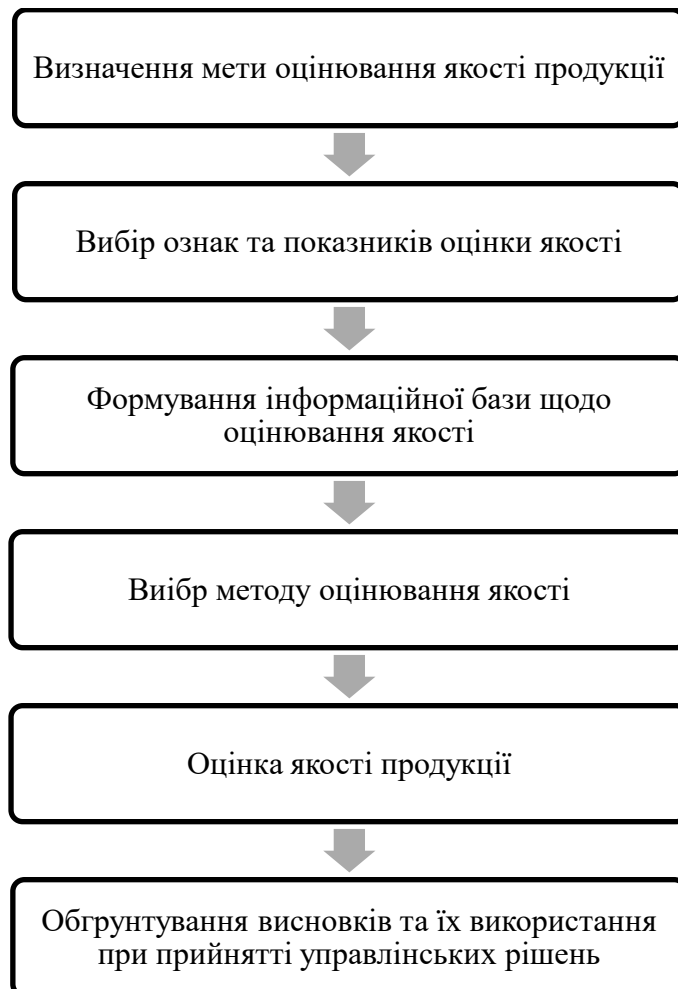


Рис. 1.1. Алгоритм оцінювання якості продукції

Джерело: сформовано автором за [6]

Відповідно до запропонованого алгоритму оцінка якості промислової продукції починається з постановки цілей. Залежно від мети оцінки (просування товару на регіональний, національний, світовий рівень тощо) можуть бути обрані ознаки та показники, придатні для оцінки товару [21].

Наступним кроком є формування інформаційної бази, необхідної для встановлення виділених ознак і розрахунку показників якості продукції. При її формуванні слід зазначити, що для оцінки якості кожного виду промислової продукції необхідно враховувати унікальний комплекс властивостей, який дозволить найбільш повно і достовірно оцінити її якість. Залежно від специфіки продукції при оцінці її якості можуть застосовуватися різні види показників (рис. 1.2) [1].

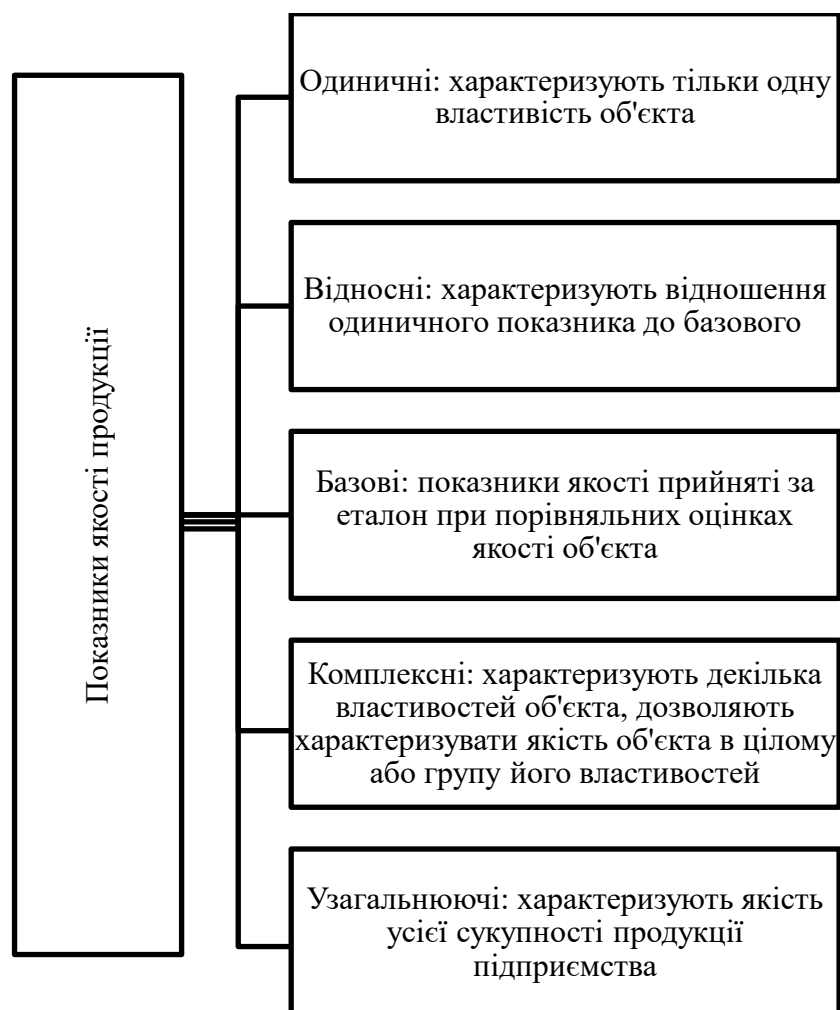


Рис. 1.2. Показники якості продукції

Джерело: сформовано автором за [15]

У процесі господарської діяльності підприємства важливо не тільки достовірно оцінити якість окремих товарів, але, що більш важливо, визначити загальний рівень якості всієї сукупності товарів (магазинів, закладів тощо), які виробляє підприємство. підприємства. Для цього доцільно скористатися набором узагальнюючих показників [40].

До загальних показників оцінки всієї продукції, що випускається підприємствами (магазинами, громадами тощо), включають питому вагу сертифікованої продукції у загальному обсязі готової продукції, частку продукції на експорт у загальному обсязі готової продукції; частку продукції, реалізованої за зниженими цінами, в загальному обсязі виробленої продукції; питому вагу браку в загальному обсязі виробленої продукції [9].

Наступним етапом оцінки якості продукції є вибір методу, за яким планується її оцінка. Методи якості продукції на підприємстві різноманітні і можуть застосовуватися залежно від конкретних потреб і особливостей підприємства та його продукції. Суть методів якості продукції полягає у застосуванні системного підходу для забезпечення високої якості продукції, що відповідає вимогам споживачів і ринку. Серед сукупності наявних методів найчастіше використовуються: диференціальний, комплексний і змішаний (рис. 1.3).



Рис. 1.3. Загальні методи оцінки якості продукції

Джерело: сформовано автором за [28]

Сутність диференційного методу оцінки рівня якості продукції полягає в порівнянні показників якості певного виду продукції, за відповідними базовими показниками окремо за кожною з найбільш вагомих характеристик.

Комплексний метод передбачає використання узагальненого показника якості, метод застосовують тоді, коли доцільно оцінити рівень якості тільки одним числом [33].

Під час оцінки складної продукції для оцінки рівня її якості одночасно застосовуються комплексний і диференційний методи, тобто оцінку проводять змішаним методом.

Оцінка якості продукції підприємства та отримання певних результатів оцінки не є самоціллю. Отримані результати оцінки якості промислової продукції важливо використовувати при розробці управлінських рішень тактичного та стратегічного характеру. Це пов'язано з тим, що в умовах жорсткої конкуренції споживачі оцінюють підприємство значною мірою за якістю продукції, що випускається підприємством, тому результати оцінки якості продукції повинні бути основою для розробки заходів, спрямованих на підвищення ефективності підприємства та забезпечення його успіху на ринку [25].

Результати оцінки дають змогу виявити проблеми з якістю продукції, вжити необхідних заходів щодо їх вирішення та покращити якість продукції, що позитивно вплине на репутацію підприємства та задоволеність споживачів. Крім того, оцінка якості продукції дозволяє компанії виявити потенційні проблеми та ризики та вжити відповідних заходів для їх запобігання. Отже, важливою складовою успішної діяльності будь-якого підприємства є систематична оцінка якості продукції [43].

Тому питанню оцінки рівня якості товарів необхідно приділяти більшу увагу. Якісна продукція є найважливішим фактором підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки людей і країни в цілому. Для цього необхідно застосовувати науково обґрунтовані методи оцінювання рівня якості. Результати оцінки рівня якості продукції варто використовувати для прийняття

управлінських рішень, що позитивно вплине на підвищення ефективності діяльності підприємств.

1.3. Особливості управління якістю продукції на підприємстві

Якість продукції має першочергове значення в корпоративній діяльності. Сучасна ринкова економіка ставить принципово інші вимоги до якості продукції. Підвищення якості продукції відображає життєздатність підприємств на ринку, швидкість науково-технічного прогресу, підвищення ефективності виробництва, значною мірою економію різноманітних ресурсів, що використовуються підприємствами [3].

Якість є необхідною умовою конкурентоспроможності підприємства. Причина в тому, що споживачі при виборі продукції все більше звертають увагу на якість. Це означає постійну і цілеспрямовану роботу над підвищенням якості продукції порівняно з аналогічними конкурентами.

Щоб виробляти продукцію високої якості, підприємства повинні приділяти велике значення управлінню якістю продукції. Нереально розглядати управління якістю як окремий процес на підприємстві. Тому на підприємстві рекомендується запровадити систему якості, яка містить комплексний підхід до покращення результатів. У зв'язку з цим важливо визначити процеси, що складають цю систему, що дозволить оптимально розподілити зусилля компанії у створенні продукту та забезпечити контроль за виконанням усіх функцій [39].

Метою управління якістю продукції є надання конкурентоспроможної пропозиції з урахуванням аналогічних товарів, наявних на ринку. Оскільки конкурентоспроможність товару - це сукупність ознак товару, які забезпечують його здатність конкурувати з аналогічними товарами на конкурентному ринку протягом певного періоду часу, перед відділом маркетингу стоїть завдання формування конкурентної пропозиції та управління цією конкурентоспроможністю [8].

Управління якістю є невід'ємною частиною системи управління організацією, що охоплює всі підсистеми організації, всі ієрархічні рівні. Це також спеціалізований вид управлінської діяльності [23].

Управління якістю - це скоординована діяльність, яка спрямовує та контролює організацію з якості. Управління якістю означає здійснення економічних, організаційних, технічних та інших заходів, спрямованих на забезпечення високої якості продукції на всіх етапах життєвого циклу продукції [7].

Управління якістю базується на таких взаємопов'язаних категоріях: об'єкт, суб'єкт, цілі, функції, політика в області якості та ін.

При управлінні якістю продукції об'єктами управління є, як правило, процеси, від яких залежить якість продукції. Вони відбуваються на стадіях підготовки до виробництва, виробництва та після виробництва життєвого циклу продукту [26].

Суб'єктом управління є органи управління всіх рівнів та особи, які забезпечують досягнення та підтримання запланованого рівня якості [1].

Метою управління якістю продукції є забезпечення виробництва продукції, що відповідає вимогам конкуренції на ринку при мінімізації витрат, враховуючи споживачів і вимоги безпеки та екологічності продукції.

Основними завданнями управління якістю продукції є:

- дослідження ринку;
- вивчення національних і міжнародних вимог до продукції, що випускається;
- розробка методів і засобів впливу на проектно-виробничі процеси;
- збір, аналіз, зберігання інформації про якість продукції [14].

Вся діяльність з управління якістю здійснюється на основі спеціальних функцій, послідовне виконання яких забезпечує досягнення фірмою цілей якості. Згідно з міжнародними стандартами ISO 9000, серед основних функцій процесу управління якістю є планування, оперативне управління, забезпечення та вдосконалення якості, що реалізуються в рамках системи якості на всіх етапах життєвого циклу продукції [50].

Діяльність з управління якістю в сучасному розумінні не може бути ефективною після того, як продукт був виготовлений, але повинна здійснюватися безперервно протягом процесу виробництва продукту та до самого процесу виробництва [32].

Управління якістю базується на таких принципах:

- цілеспрямованість - необхідність мати чітку мету щодо якості;
- плановість - планується комплекс заходів у сфері якості, які необхідно здійснити;
- безперервність;
- комплексність - вирішення завдань якості з урахуванням усіх факторів, що впливають на її забезпечення;
- інтенсивність - підвищення якості відноситься до інтенсивних факторів економічного розвитку;
- системний підхід - реалізується шляхом формування та підтримки ефективного функціонування системи управління якістю;
- оптимальність - досягнення відповідності якості вимогам споживачів;
- постійне вдосконалення – сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства [5].

Необхідно встановити, постачати та підтримувати рівень якості продукції. Це означає, що управління якістю спрямоване на регулювання всіх етапів життєвого циклу продукції та передбачає:

- технічна підготовка виробництва;
- вхідний контроль продукції;
- організація, мотивація та оплата праці;
- бухгалтерська та фінансова діяльність;
- контроль якості робіт і продукції;
- післяпродажне обслуговування в експлуатації [38].

Процес управління якістю продукції складається з наступних етапів:

- аналіз рівня якості наявних на ринку аналогічних товарів, аналіз вимог споживачів;

- довгострокове прогнозування;
- планування рівня якості;
- розробка стандартів;
- якість проектування в процесі проектування та розробки технологій;
- контроль якості сировини та напівфабрикатів;
- перативний контроль у процесі виробництва;
- приймальний контроль;
- контроль якості продукції в процесі експлуатації (після реалізації);
- аналіз відгуків і скарг клієнтів.

Потім цей цикл повторюється спочатку. Реалізація цих етапів неможлива без взаємодії всіх підрозділів, органів управління підприємством [34].

Процес управління якістю продукції не повинен бути випадковим, непослідовним і здійснюватися регулярно. При цьому важливо сформувати цілісну систему на основі структурованої програми дій і заходів, спрямованих на забезпечення якості продукції відповідно до вимог і побажань споживачів, що в результаті підвищить ефективність виробництва [10].

При постійному суворому вдосконаленні вимог до якості продукції необхідний системний підхід до управління якістю продукції, оскільки він може враховувати взаємозв'язок між суб'єктом і об'єктом управління якістю, досліджувати його закономірності, що змінюються, а також забезпечувати комплексний вплив на характеристики та рівні якості [29].

Система управління якістю визначається як набір взаємопов'язаних і взаємопов'язаних елементів, які дають змогу визначати політику, цілі та завдання. Система управління якістю дозволяє керувати та контролювати діяльність підприємств та організацій з точки зору якості. На практиці система управління якістю є інструментом управління, за допомогою якого бізнес може покращити якість своєї діяльності та продукції. Загалом кажучи, система управління якістю складається з організаційної структури та систем планування, бізнес-процесів, ресурсів і документації, необхідних для досягнення цілей якості [24]. Тому система управління якістю продукції підприємства являє собою комплекс

взаємопов'язаних підсистем, покликаних забезпечити дотримання необхідного рівня якості продукції (рис. 1.4).

Кожна підсистема, охоплюючи певну область управління якістю продукції, спрямована на вирішення конкретних завдань, пов'язаних з якістю продукції. Зокрема, пропонуємо виокремити такі підсистеми: мотивація і стимулювання та якість персоналу, управління людськими ресурсами та розвиток персоналу, техніко-технологічне забезпечення виробництва, зв'язок та інформація, стратегічне управління та планування якості продукції, аудит і продукт контроль якості. Також слід зазначити, що система управління якістю повинна мати відповідне матеріальне, фінансове, інтелектуальне, організаційне, інформаційне, технологічне, нормативне забезпечення [3].

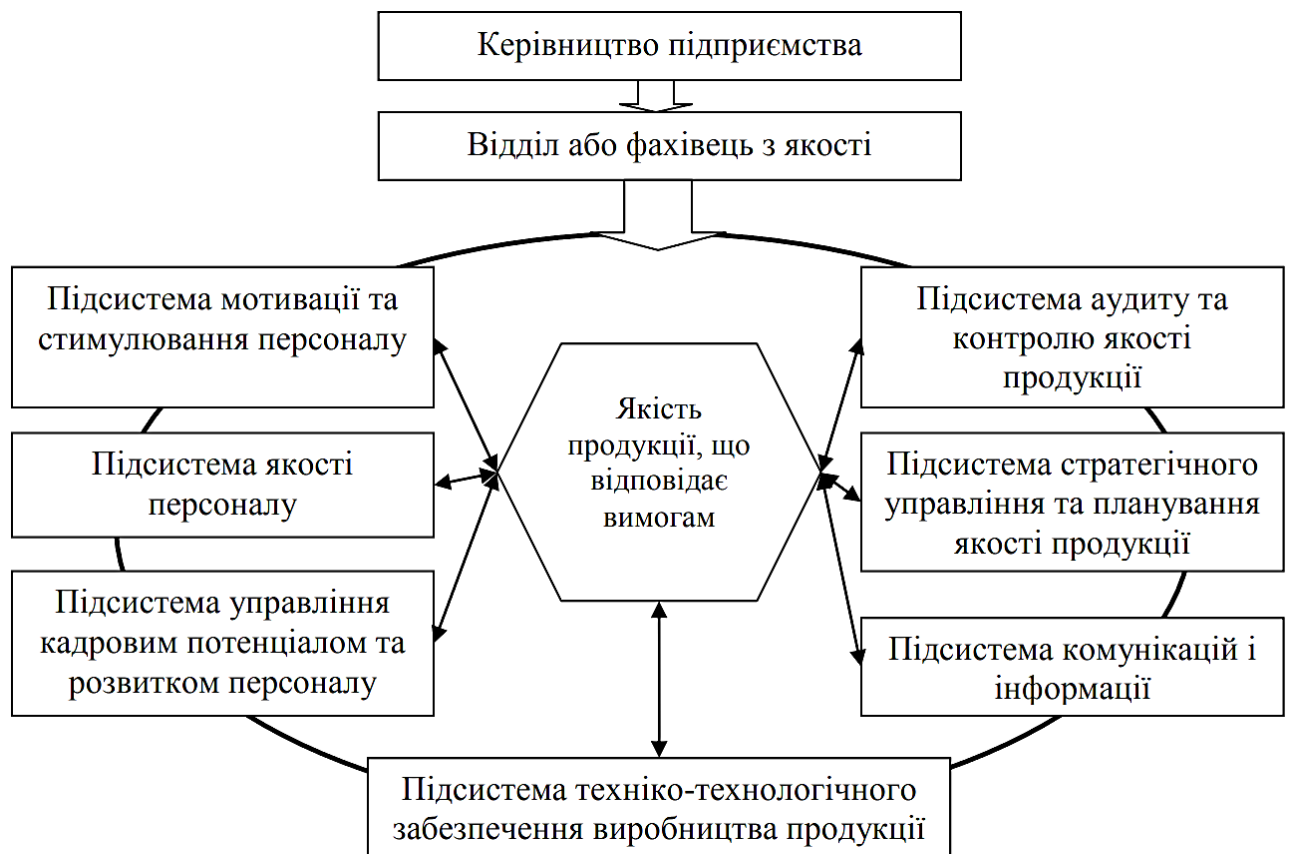


Рис. 1.4. Системи управління якістю на підприємстві

Джерело: складено автором за [24]

Система управління якістю повинна включати: контроль безпечності продукції (сертифікація, методи контролю та самоконтролю, перегляд документів); формування нових концепцій управління (впровадження сучасних

норм і методів організації виробництва, прогнозування та планування необхідних рівнів якості продукції, перегляд відповідність об'єктам управління регулярність); вивчення світового досвіду та постійне вдосконалення менеджменту; відповідне стимулювання праці всіх категорій персоналу; активізація людського фактору та впровадження кадрової політики [41].

На формування ефективної системи управління якістю впливає багато факторів: внутрішні (недостатні фінансові та матеріальні ресурси, низька якість персоналу, неефективна стратегія) та зовнішні (інтеграційні та трансформаційні процеси в економіці, недосконала нормативно-законодавча база, рівень інноваційного та технологічного розвитку, рівень конкуренції, сфера діяльності підприємства, труднощі в процесі адаптації продукції до нових ринкових умов тощо) [50].

Система управління якістю продукції є ефективною злагоджено функціонуючою структурою будь-якого підприємства і включає ефективні управлінські та технологічні методи, засоби підвищення ефективності виробничого процесу, раціонального використання наявних ресурсів, а також інформації з метою задоволення вимог споживачів та партнерів за якість продукції та зниження витрат. Система управління якістю продукції повинна враховувати пріоритетну роль і відповідальність керівництва, пріоритетну орієнтацію на споживача, намагатися зосередити увагу на організації безпомилкового виробництва, раціональному управлінні процесами, формуванні ефективного механізму мотивації виробництва і управління. персонал, підготовка, освіта та розвиток працівників [23].

Отже, можна зробити висновок, що для забезпечення надійного контролю якості продукції підприємства на всіх етапах виробництва необхідно створити та постійно вдосконалювати інтегровану систему управління якістю, яка відповідатиме міжнародним стандартам, що сприятиме покращенню імідж і статус підприємства, поліпшення і зміцнення його репутації; збільшити попит на вашу продукцію; забезпечити гнучке управління підприємством у зовнішньому

середовищі, покращити взаємовідносини зі споживачами та клієнтами, зменшити обсяги браку, собівартості продукції тощо.

Необхідність формування системи управління якістю продукції зумовлена необхідністю пошуку нових методів управління економікою та адаптації підприємства до зовнішнього середовища в умовах посилення конкуренції. Ефективне управління якістю збільшить дохід підприємства від виробничої діяльності, розширить коло партнерів, постачальників, що дозволить залучити інвестиції та завоювати нові ринки.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

2.1. Загальна характеристика підприємства ТОВ «ВП «АКВАТОП»

Найціннішим елементом зовнішнього середовища для населення зазвичай є вода, яка істотно впливає на відмінний стан фізіологічних, господарських і санітарно-гігієнічних потреб людини. Тому, якщо говорити про вимоги до питної води, то вони мають бути особливо високими, перш за все, відповідно до державних стандартів питна вода повинна відповідати гігієнічним вимогам, а саме:

- бути безпечними в епідемічному відношенні - не містити патогенних збудників, яєць і личинок гельмінтів, а також збудників протозойних захворювань;

- мають нешкідливий хімічний склад - не містять токсичних, радіоактивних речовин і залишків солей, які можуть негативно впливати на здоров'я людини;

- мають цілющі органолептичні властивості - мають освіжаючу температуру, прозорі, не мають кольору, запаху та стороннього присмаку [45].

Вирішення проблеми забезпечення якісною питною водою є одним із найскладніших питань 20 століття. Неякісна питна вода значно погіршує стан здоров'я населення, її споживання призводить до виникнення специфічних захворювань. Після тривалого вживання неякісної води це призводить до зниження працездатності і втоми, а також до порушення процесів засвоєння і травлення, в тому числі підвищується в'язкість крові, що створює умови для утворення тромбів, кровотворення. порушується, сповільнюється перебіг біохімічних реакцій [23].

Об'єктом роботи є Товариство з обмеженою відповідальністю «Виробниче підприємство «АКВАТОП»». Це підприємство є підприємницькою організацією громадян України; створені відповідно до чинного законодавства України та за згодою шляхом об'єднання частин їх майна на пайових засадах. Юридична адреса

підприємства: 14033, м. Чернігів, вул. Єськова, 12. ТОВ «ВП АКВАТОП» є офіційним дистриб'ютором ТОВ НВО «Екософт», партнера і дистриб'ютора засобів очищення води світового лідера Dow Chemical. Досліджуване підприємство працює на ринку з 2011 року. Відповідно до статуту основним видом діяльності підприємства є оптова торгівля напоями.

Інформація про ТОВ «ВП «Акватоп» наведена у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Основна інформація про ТОВ «ВП «Акватоп»

Ознака	Характеристика
Повне найменування	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО АКВАТОП
Скорочена назва	ТОВ «ВП «АКВАТОП»
Дата реєстрації	25.01.2011 (12 років 2 місяці)
Організаційно-правова форма	ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО
Форма власності	Недержавна власність
Код ЄДРПОУ	37487833
Уповноважені особи	ШПАКОВИЧ ІВАН АВЕНІРОВИЧ

Джерело: сформовано автором за [22]

ТОВ «ВП «Акватоп» здійснює свою діяльність в межах чинного законодавства України. Діяльність підприємства регулюється нормативними актами, міжнародними конвенціями, ратифікованими Україною, постановами Кабінету Міністрів та іншими нормативно-правовими документами.

Компанія також працює на основі внутрішніх нормативних документів, таких як:

- статут ТОВ «ВП «Акватоп», який регламентує утворення організації, її компетенцію, основні функції, умови роботи та завдання.

- положення. Вони включають нормативні акти, які визначають порядок утворення та організації діяльності підприємства, регламентують діяльність різних посадових осіб, регламентують загальну діяльність організації та діяльність її структурних підрозділів.

- штатний розклад. Документ, що фіксує назву відділів, наявні посади та кількість відділів у штаті.

- посадові інструкції - положення, що визначають права та обов'язки працівників організації, сферу їх діяльності, обсяг відповідальності.

- інші документи, що регламентують діяльність підприємства.

Керівництво підприємством здійснює директор, який є засновником цього підприємства. Прибуток компанії з'являється після покриття всіх витрат і сплати податків.

Крім основного виду діяльності - 46.34 Оптова торгівля напоями - підприємство включає наступні напрямки:

- 11.07 Виробництво безалкогольних напоїв; виробництво мінеральних та інших бутильованих вод;

- 46.49 Оптова торгівля побутовими товарами;

- 46.90 Неспеціалізована оптова торгівля;

- 47.19 Інші види роздрібної торгівлі в неспеціалізованих магазинах;

- 49.41 Вантажний автомобільний транспорт [22].

Компанія ТОВ «ВП Акватоп» розробила технологічну схему виробництва та виводить на ринок чисту, фізіологічно повноцінну, мікробіологічно безпечну, здорову воду під ТМ «Здорова вода». Питну воду марки «ЗДОРОВА ВОДА» можна знайти практично по всій Україні. Для виробництва води цієї марки компанія використовує артезіанську воду. Перед розливом вода проходить багатоступеневе очищення, мінералізацію та знезараження. Далі негазовану питну воду фасують у пляшки об'ємом 18,9 л, перед розливом дезінфікують. Кожна пляшка закривається одноразовою пробкою, вакуумується захисним термоковпачком, наклеюється етикетка з реквізитами фірми та упаковується в захисний пакет.

Отримана вода має оптимальний вміст солі (100-250 мг/л), а при її кип'ятінні не утворюється накип, що робить її особливо привабливою для приготування напоїв, страв, настоїв лікувальних трав, а також для косметичних цілей.

Метою діяльності підприємства є об'єднання майнових, фінансових, виробничих і комерційних зусиль для отримання прибутку; впровадження нової

техніки та прогресивних технологій; забезпечення населення чистою та здоровою водою.

Всі пляшки перед розливом проходять санітарну обробку, що виключає потрапляння в чисту воду бактерій і мікроорганізмів. Кожна пляшка забезпечена етикеткою з даними компанії та захисним пакетом. Пляшки закриваються одноразовою пробкою (за бажанням клієнта можливе закриття пробкою для охолоджувача або для помпи) і закриваються захисним термоковпачком, що свідчить про те, що пляшка не відкривалася після розливу.

Для зручності використання бутильованої води виробник пропонує придбати обладнання: настільні та підлогові кулери (для наливання, підігріву та охолодження води), насоси (дозволяє зробити розлив води максимально зручним), амбулаторії (це спец. госп. керамічна тара з краном), підставки для пляшок та ін. Цінова політика дуже гнучка, враховує побажання та запити клієнтів.

На даний час ТОВ «ВП АКВАТОП» впроваджує практику продажу води під ТМ «ЗДОРОВА ВОДА» на розлив в тару покупця, що дає переваги в ціні, зручність використання в будь-який час і в будь-якому обсязі. Для покупців, яким зручно і вигідно набирати смачну воду самостійно, відкриті точки продажу очищеної здорової питної води виробництва цього підприємства.

На підтвердження якості та походження товару підприємство має сертифікати відповідності, видані органами сертифікації, та сертифікат якості, які підтверджуються прибутковими накладними. ТМ «Здорова вода» відповідає ТУУ 15.9-31749798-001-2003. Ця вода виробляється під контролем ТОВ «НВО «Екософт», яке на ринку вже більше 20 років. Регулярні випробування продукції свідчать про високу стабільність хімічного складу води та бактеріологічну безпеку, що підтверджено діючими сертифікатами відповідності [36].

Компанія орієнтована на інтенсивний маркетинг, який полягає в продажу та розміщенні продукції серед максимально можливої кількості об'єктів. ТОВ «ВП АКВАТОП» реалізує продукцію в офіси Чернігова та Чернігівської області, а також доставляє воду додому. На підприємстві також є точка розливу та продажу води, яка є роздрібною.

Компанія використовує одну із сучасних форм маркетингу, таку як прямий маркетинг через Інтернет-комерцію. ТОВ «ВП АКВАТОП» має власний сайт за посиланням <http://zdorovavoda.cn.ua/>. Цей сайт дозволяє споживачеві в режимі онлайн ознайомитися з асортиментом товарів та спеціальними пропозиціями, знайти корисну інформацію про товар та умови його доставки та замовити товари.

2.2. Інтегральна оцінка якості та конкурентоспроможності продукції ТОВ «ВП «АКВАТОП»

Одним із значущих напрямків аналізу обсягу виробництва є його вивчення в асортиментному розрізі. Під асортиментом розуміють перелік найменувань продукції із зазначенням обсягу її виробництва відповідно для кожного виду.

При формуванні асортименту підприємство повинно враховувати попит на види продукції, що пропонуються виробником, і проводити дослідження для досягнення найбільш ефективного використання трудових, сировинних, технічних, технологічних, фінансових та інших ресурсів.

Система формування асортименту складається з:

- 1) визначення поточних і перспективних потреб покупців;
- 2) оцінка рівня конкурентоспроможності продукції, що випускається або планується;
- 3) вивчення життєвого циклу продукції, своєчасне вжиття заходів щодо впровадження нових, удосконалених видів продукції та зняття з виробництва застарілої та економічно неефективної продукції;
- 4) оцінка економічної ефективності та ступеня ризику змін асортименту продукції [27].

ТОВ «ВП «АКВАТОП» пропонує ринку 4 види очищеної води. Асортимент даного підприємства включає: структуровану воду; озонована вода; вода, збагачена кремнієм; срібна вода. Для подальшого аналізу асортименту та конкурентоспроможності продукції компанії розглянемо кожен із запропонованих виробником видів більш детально.

Структурована вода за своєю молекулярною будовою ідентична талієвій воді, а також рідинам, що містяться в нашому організмі. Щоденне вживання цієї води ефективно впливає на здоров'я споживачів: покращує обмін речовин, імунітет, при вживанні знижується кількість холестерину в крові, нормалізується робота серця. Регулярне вмивання такою водою надає омолоджуючу дію на шкіру, сприяє її еластичності. Структурована вода ідеально підходить для щоденного пиття, приготування їжі, пиття, поливу рослин. Така вода має низьку мінералізацію, при кип'ятінні не утворює накипу.

На відміну від багатьох компаній, Акватоп не пропонує покупцеві «мертвої» очищеної води. Після очисного комплексу вода знезаражується, тобто до неї додаються відповідні корисні мінерали та елементи, необхідні організму людини, що робить воду живою.

Наступний тип - озонована вода - вода, знезаражена шляхом перетворення кисню повітря в озон. Завдяки своїм окислювальним властивостям озон вбиває бактерії в 3-5 разів ефективніше ультрафіолетового випромінювання і в 500-1000 разів сильніше хлору. При використанні цього методу очищення мінеральний склад води залишається незмінним. Після обробки води озоном вміст кисню в ній збільшується в 10 разів. Одночасно з процесом знезараження води відбувається і її освітлення.

При тривалому вживанні води, збагаченої кремнієм, в організмі людини активізуються системи антиоксидантного захисту і функціональна здатність транспортних білків, в результаті чого знижується ризик виникнення пухлин і раку. Кремнієва вода здатна поглинати і виводити з організму шкідливі накопичення важких металів.

Вода, оброблена сріблом, набуває бактерицидних властивостей. «Срібна» вода підтримує рівень цього елемента в ендокринних залозах, нирках, печінці, мозку. Срібло знижує жорсткість води. Така вода не втрачає своїх властивостей.

Успіх будь-якої компанії залежить від рівня конкурентоспроможності продукції, яку вона пропонує споживачам. Оцінка конкурентоспроможності продукції - це визначення її рівня, що дає відносну характеристику здатності

продукції задовольняти вимоги конкурентного ринку в певний період часу порівняно з продукцією конкурентів.

Оцінка конкурентоспроможності продукції необхідна для обґрунтування прийняття рішень при: комплексному дослідженні ринку; оцінка перспективності конкретних вітчизняних товарів для внутрішнього та зовнішнього ринків; оцінка перспектив закупівлі конкретних імпортованих та вітчизняних зразків товарів; встановлення та коригування цін на нові товари; контроль якості товарів; зняття товару з продажу; підготовка інформації для реклами нових і існуючих товарів; оптимізація товарного асортименту; формування виробниками політики у сфері якості та конкурентоспроможності; позиціонування товару; прийняття управлінських рішень щодо доцільності витрат на розробку, дизайн товару [11].

Для оцінки конкурентоспроможності продукції ТОВ «ВП АКВАТОП» використовуємо інтегральний показник конкурентоспроможності. Цей показник є кількісною характеристикою конкурентоспроможності товару, яка являє собою співвідношення групового показника за технічними параметрами та групового показника за економічними параметрами.

Метод оцінювання конкурентоспроможності товару на основі інтегрального показника конкурентоспроможності враховує два аспекти, які впливають на вибір товару споживачем: корисний ефект, який отримує споживач, купуючи товар (якість, сервіс); витрати, що пов'язані з придбанням та експлуатацією товару. Відповідно чим більш корисний ефект і менші витрати, тим більш привабливим та конкурентоспроможнішим є товар.

Розрахунок інтегрального показника конкурентоспроможності товару ($K_{\text{інт}}$) здійснюють за формулою:

$$K_{\text{інт}} = I_{\text{ТП}} / I_{\text{ЕП}}, \quad (2.2)$$

де $I_{\text{ТП}}$ – індекс технічних параметрів (індекс якості);

$I_{\text{ЕП}}$ – індекс економічних параметрів (індекс цін).

Для розрахунку індексу технічних параметрів використовують формулу:

$$I_{\text{ТП}} = \sum q_i * v_i, \quad (2.3)$$

Де q_i – одиничний показник i -го технічного параметра;

v_i – коефіцієнт вагомості i -го параметра.

Одиничні показники технічних параметрів визначаються так:

$$q_i = P_{\text{оцін}}/P_{\text{баз}}, \quad (2.4)$$

де $P_{\text{оцін}}$ – значення конкретного параметра оцінюваного товару;

$P_{\text{баз}}$ – значення цього ж параметра базового виробу.

Для розрахунку індексу економічних параметрів використовують формулу:

$$I_{\text{ЕП}} = C_{\text{оцін. спож}}/C_{\text{баз. спож}}, \quad (2.5)$$

де $C_{\text{оцін. спож}}$, $C_{\text{баз. спож}}$ – ціна споживання відповідно оцінюваного та базового товарів.

Якщо $K > 1$, то оцінюваний товар вважається більш конкурентоспроможним, ніж товар-аналог, обраний базовим для порівняння; якщо $K < 1$, то рівень конкурентоспроможності оцінюваного товару є нижчим, у товари-конкурента; якщо $K = 1$, то дана ситуація інтерпретується як тотожність рівнів конкурентоспроможності обох товарів. Мета виробника в такому випадку досягти $K > 1$, цілеспрямовано збільшуючи показники $I_{\text{ТП}}$ та зменшуючи значення $I_{\text{ЕП}}$ [3].

Для аналізу конкурентоспроможності досліджуваного у роботі товару – води під торговою маркою «Здорова вода» - візьмемо виробників-аналогів в місті Чернігів під такими торговими марками: «Чиста вода» та «Еталон».

Для розрахунку конкурентоспроможності даних товарів визначимо такі показники: ширина асортименту, ціна, максимальний обсяг вмісту солей, кількість поживних елементів у воді, дизайн тари, варіативність акцій на товар.

Для розрахунку інтегрального показника конкурентоспроможності визначимо значення показників вагомості для кожної із запропонованих ознак. Значення варіюватиметься від 0,1 до 0,5; відповідно 0,1 – показник найменшої вагомості; 0,5 – найбільшої. Маємо:

- кількість поживних елементів – 0,5;
- максимальний обсяг вмісту солей – 0,4;
- варіативність акцій на товар – 0,3;
- ширина асортименту – 0,2;

- дизайн тари – 0,1.

Дизайн тари оцінюється в 0,75 та 1 бали, де відповідно 0,75 – задовільно, 1 – добре.

Порівнюємо торгову марку «Здорова вода» з кожним виробником-конкурентом відповідно до визначених параметрів.

Таблиця 2.2

Дані для порівняльного аналізу «Здорової води» та «Чистої води»

Параметри/ТМ	«Чиста вода»	«Здорова вода»	Ваговий показник	Одиничний показник технічних параметрів	Індекс технічних параметрів
Дизайн тари	1	0,75	0,1	0,75	0,075
Ширина асортименту	3 види	4 види	0,2	1,33	0,266
Варіативність акцій на товар	6 акційних пропозицій	2 акційні пропозиції	0,3	0,33	0,099
Кількість поживних елементів	5	7	0,5	1,4	0,7
Максимальний обсяг вмісту солей	124 мг/л	250 мг/л	0,4	0,5	0,2

Джерело: створено автором за [14]

За даними таблиці, розрахуємо індекс технічних показників:

$$I_{\text{ТП}} = 0,1 * 0,75 + 0,2 * 1,33 + 0,3 * 0,33 + 0,5 * 1,4 + 0,4 * 0,5 = 1,34$$

Наступним етапом є розрахунок індексу економічних показників, для якого ціна споживання за одиницю базового товару складає 120 грн, ціна споживання за одиницю оцінюваного товару складає 100 грн. Звідси маємо: $I_{\text{ЕП}} = 120/100 = 1,2$

Отже, розрахуємо інтегральний показник конкурентоспроможності товару під торговою маркою «Здорова вода»:

$$K_{\text{ІНТ}} = 1,34/1,2 = 1,12$$

Одержаний результат говорить про те, що «Здорова вода» в порівнянні з товаром ТМ «Чиста вода» є конкурентоспроможним. Конкурентоспроможність досліджуваного продукту забезпечується завдяки перевагам за такими позиціями як кількість поживних елементів, що має найбільшу вагу, та ширина асортименту.

Таблиця 2.3

Дані для порівняльного аналізу «Здорової води» та «Чистої води»

Параметри/ТМ	«Еталон»	«Здорова вода»	Ваговий показник	Одиничний показник технічного параметра	Зважений показник
Дизайн тари	0,75	1	0,1	1,33	0,133
Ширина асортименту	5	4	0,2	0,8	0,16
Варіативність акцій на товар	3 акційні пропозиції	2 акційні пропозиції	0,3	0,67	0,201
Кількість поживних елементів	5	7	0,5	1,4	0,7
Максимальний обсяг вмісту солей	300 мг/л	250 мг/л	0,4	1,2	0,48

Джерело: створено автором за [14]

За даними таблиці розрахуємо індекс технічних показників:

$$I_{\text{ТП}} = 0,1 \cdot 1,33 + 0,2 \cdot 0,8 + 0,3 \cdot 0,67 + 0,5 \cdot 1,4 + 0,4 \cdot 1,2 = 1,674$$

Ціна споживання за одиницю базового товару складає 105 грн, ціна споживання за одиницю оцінюваного товару складає 100 грн. Звідси маємо:

$$I_{\text{ЕП}} = 105/100 = 1,05$$

Отже,

$$K_{\text{ІНТ}} = 1,674/1,05 = 1,59$$

Результат показує, що продукція ТОВ «ВП «АКВАТОП» є конкурентоспроможнішим, ніж виробники води під торговою маркою «Еталон». «Здорова вода» лідирує за такими позиціями як дизайн, концентрація солей, кількість поживних речовин, що мають найбільшу вагу.

Здійснивши аналіз конкурентоспроможності досліджуваного у роботі товару під торговою маркою «Здорова вода» за допомогою розрахунку інтегрального індексу конкурентоспроможності можна зробити наступні висновки: оцінюваний товар є більш конкурентоспроможним, ніж його конкуренти. До того ж, даний товар має більше конкурентних переваг над виробником-аналогом під торговою маркою «Еталон». Перевага над товаром торгової марки «Еталон» на 0,47 перевищує індекс конкурентоспроможності з базовим товаром торгової марки «Чиста вода». Відповідно до вихідних даних можна відстежити, що головними конкурентними перевагами, що вплинули на

позитивну конкурентоспроможність торгової марки «Здорова вода», є кількість поживних елементів у воді та ціна на продукцію виробника.

2.3. Оцінка системи управління якістю продукції на ТОВ «ВП «АКВАТОП»

Система управління якістю (СУЯ) - сукупність елементів (процесів, структур), що забезпечують вирішення управлінських і технологічних задач у сфері планування, управління та контролю якості продукції підприємства. У широкому розумінні система управління якістю включає організаційну структуру підприємства, його документацію та виробничі ресурси, а також ресурси, які дозволяють досягти поставлених цілей у сфері якості продукції та задоволення вимог споживачів. Зміст системи управління якістю розкривається в питаннях оцінки того, як і чому виконується кожна дія в процесі виробництва продукції, опису методів виконання завдань і реєстрації досягнутих результатів. Факторами, що визначають формування та сертифікацію системи управління якістю підприємства, є:

- потреба отримати перевагу над конкурентами;
- вимоги замовника;
- можливість отримання рекламних і маркетингових преференцій;
- необхідність подальшого підвищення якості продукції;
- необхідність зниження ризику відповідальності за товар [41].

Для ТОВ «ВП «АКВАТОП» побудова системи управління якістю є особливо важливою через специфіку призначення продукції та наслідки для споживачів у разі її невідповідності.

Система управління якістю досліджуваного підприємства відповідає вимогам часу, підприємство швидко реагує на зміни стандартів. ТМ «Здорова вода» відповідає ТУУ 15.9-31749798-001-2003. Ця вода виробляється під контролем ТОВ «НВО «Екософт», яке на ринку вже більше 20 років.

ТОВ «ВП АКВАТОП» пройшло процедуру сертифікації системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР) відповідно до вимог міжнародного

стандарту ISO 22000:2005, що підтверджено сертифікатом відповідності № DNKFRC9906H, виданим органом сертифікації BUREAU VERITAS. Сьогодні продукція ТОВ «ВП «АКВАТОП» також має сертифікат відповідності ISO 9001:2015. Відповідно до стандарту ISO 9001:2015 на підприємстві модифіковано систему управління якістю (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Структура системи управління якістю ТОВ «ВП «АКВАТОП»

Джерело: створено автором за [34]

ISO 9001:2015 - це стандарт системи управління якістю, заснований на таких принципах управління, як орієнтація на клієнта, мотивація та залучення вищого керівництва, процесний підхід і постійне вдосконалення [30].

Для ТОВ «ВП «АКВАТОП» підтвердження функціонування системи НАССР дало ряд переваг, а саме:

- сприяв підвищенню довіри споживачів до продукції;
- підтвердження якості продукції вплинуло на підвищення конкурентоспроможності підприємства;
- сприяв створенню репутації виробника води chkiss.

Управління якістю на підприємстві містить наступні етапи:

- інспектування (контроль якості);

- статистичний контроль якості;
- вирішення проблем;
- вибір коригувальної дії.

За управління якістю на підприємстві відповідає директор компанії.

Контроль якості продукції здійснюється на ділянках безпосередньо під час відпуску продукції. У контрольних журналах фіксуються всі необхідні показники, що визначають відповідність продукції технічним параметрам. Періодично відділом технічного контролю проводиться контроль якості продукції на відповідність стандартам.

Основною метою управління якістю ТОВ «ВП «АКВАТОП» є забезпечення постійної відповідності якості вимогам споживачів з ефективним використанням усіх видів ресурсів.

Політика підприємства у сфері якості передбачає визначення стратегічних цілей і завдань щодо її досягнення, визначених в однойменному документі підприємства. Стратегічними цілями у сфері якості ТОВ «ВП «АКВАТОП» є:

- підвищення задоволеності споживачів шляхом застосування системи управління якістю, включаючи процеси її вдосконалення;
- підтримання репутації виробника високої якості та надійності;
- створення нової та вдосконалення існуючої продукції відповідно до очікуваних потреб внутрішнього та зовнішнього ринків.

Для досягнення поставлених цілей діяльність керівництва підприємства передбачає вирішення наступних завдань:

- збереження і розвиток підприємства і трудового колективу;
- збільшення виробничих можливостей шляхом впровадження сучасних технологічних процесів та випробувального обладнання;
- підвищення кваліфікації персоналу;
- забезпечення умов для ефективного залучення персоналу до процесів управління якістю.

Основні принципи системи управління якістю ТОВ «ВП «АКВАТОП»:

- клієнтоорієнтованість - компанія на перше місце ставить задоволення потреб і очікувань клієнтів;
- лідерство - керівництво компанії забезпечує створення умов для досягнення цілей організації;
- участь співробітників - співробітники компанії беруть участь в управлінні процесом і вирішенні проблем з якістю продукції;
- процесний підхід - управління якістю здійснюється шляхом управління процесами, що забезпечують досягнення показників якості продукції;
- системний підхід - управління якістю здійснюється як один цілісний процес;
- постійне вдосконалення - компанія постійно вдосконалює свою систему управління якістю з метою підвищення якості продукції та підвищення рівня задоволеності споживачів.

Документована процедура - це конкретний спосіб виконання конкретної діяльності або процесу, а робоча інструкція (WP) відображає порядок, у якому документується діяльність або процес. Система управління якістю ТОВ «ВП «АКВАТОП» містить 7 документованих процедур та 5 робочих інструкцій.

Ще одним елементом системи управління якістю ТОВ «ВП «АКВАТОП» є протокольні документи – це документація, що описує зміст і порядок діяльності. Вони включають різноманітні графіки, журнали реєстрації, списки, плани, протоколи, акти, звіти, повідомлення. Це первинні документи, які свідчать про здійснення різноманітних процесів підприємства. Загалом формалізована документація системи управління якістю ТОВ «ВП «АКВАТОП» для всіх структурних складових включає наступні види документів зі своїми ідентифікаторами-шифрами:

Г - графік;

Ж - журнал;

ДП - документована процедура;

П - план, програма;

КЯ - інструкція з якості;

PI - робоча інструкція;

С - список, перелік;

Ф - форма, форма.

Особливої уваги в структурі управління якістю досліджуваного підприємства заслуговують заходи, спрямовані на підвищення якості. Таким чином, система управління якістю підприємства передбачає такі дії: проведення коригувальних і запобіжних дій, призначених в результаті аналізу накопичених даних про якість продукції, послуг, процесів; вжиття заходів за результатами ревізій; аналіз системи менеджменту якості керівництвом підприємства. Процес підвищення якості передбачає аналіз невідповідностей (включаючи скарги клієнтів); усунення причин невідповідностей; визначення та виконання необхідних дій; фіксування результатів виконаних дій; аналіз застосованих коригувальних процесів.

Задоволеність споживачів є результатом діяльності з управління якістю на підприємстві. Оцінка задоволеності споживачів включає етапи життєвого циклу продукту від продажу та розповсюдження до дослідження ринку. Критеріями задоволеності споживачів продукцією ТОВ «ВП «АКВАТОП» є:

- а) повнота виконання замовлень на поставку продукції;
- б) задоволення побажань споживачів щодо розширення асортименту продукції відповідно до переліку нового обладнання з урахуванням вимог цільових ринків і тенденцій розвитку підприємства;
- в) повнота забезпечення інформаційного, рекламного та технічного забезпечення продукції фірми за запитами споживачів;
- г) відсутність (наявність) зауважень споживачів щодо обслуговування товару;
- д) забезпечення своєчасної сертифікації серійної та нової продукції.

Для вдосконалення системи управління якістю продукції на підприємстві необхідно розробити сучасну програму управління якістю на підприємстві, створити сучасну службу управління якістю, розробити мотиваційні важелі зміцнення дисципліни у виробництві якісної продукції.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «ВП «АКВАТОП»

3.1. Розробка пропозицій щодо удосконалення системи управління якістю продукції

Огляд і оцінка існуючих процедур та документів системи управління якістю. Для початку ефективного удосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ «ВП «АКВАТОП», необхідно провести детальний огляд і оцінку існуючих процедур та документів, що регулюють якість продукції. Цей аналіз допоможе виявити поточні слабкі місця та недоліки у системі.

Процедури, які використовуються у системі управління якістю, включають такі аспекти, як контроль якості на різних етапах виробництва, взаємодію з постачальниками, вимоги до персоналу, аналіз споживацьких потреб тощо. Крім того, документація системи управління якістю включає стандарти, інструкції, процедури та інші документи, що регламентують процеси та вимоги щодо якості продукції.

Для проведення огляду процедур та документів можна використати такі підходи:

1. Створення інвентаризаційного списку процедур та документів: Почніть зі складання повного списку всіх процедур та документів, пов'язаних з управлінням якістю. Це можуть бути внутрішні документи компанії, стандарти, регламенти, посібники тощо.

2. Перегляд змісту процедур та документів: Ретельно проаналізуйте зміст кожної процедури та документа, звертаючи увагу на їхню актуальність, чіткість та взаємозв'язок з іншими документами системи управління якістю. Переконайтеся, що вони відповідають поточним вимогам стандартів якості.

3. Оцінка ефективності процедур та документів: Виконайте оцінку ефективності кожної процедури та документа з урахуванням їхнього впливу на

якість продукції. Виокреміть процедури, що можуть бути удосконалені або вилучені, а також документи, які потребують актуалізації або перегляду.

Виявлення поточних слабких місць та недоліків у системі Після огляду та оцінки процедур та документів перейдіть до виявлення поточних слабких місць та недоліків у системі управління якістю. Цей крок допоможе ідентифікувати проблемні аспекти, які потребують вдосконалення.

Таблиця 3.1

Виявлення слабких місць та недоліків у поточній системі управління якістю на підприємстві ТОВ «ВП «АКВАТОП»

<i>Методи виявлення слабких місць та недоліків</i>	<i>Опис</i>
Аналіз статистичних даних	Огляньте наявні статистичні дані про якість продукції, зокрема дані про брак, рекламації та повернення виробів. Ідентифікуйте часті проблеми та недоліки, що повторюються, та визначте їхні причини.
Проведення аудиту якості	Здійсніть аудит системи управління якістю, оцінивши відповідність процедур та документів стандартам якості. Виявіть невідповідності та визначте їхні причини, зокрема, помилки в процесах, недостатню кваліфікацію персоналу або недостатній контроль.
Проведення опитування та співбесід	Залучіть співробітників, включаючи керівників та виконавців, до опитування або співбесід, щоб виявити їхні спостереження та пропозиції щодо можливих проблем. Запишіть отриману інформацію та використовуйте її для аналізу слабких місць та недоліків.
Використання якісних методів	Врахуйте використання якісних методів, таких як фокус-групи, SWOT-аналіз, діаграми причин та наслідків, для ідентифікації складних або прихованих проблем.
Створення таблиці з детальним описом	Після зібрання всієї інформації створіть таблицю, яка включає детальний опис кожного виявленого слабкого місця чи недоліку у системі управління якістю. В таблиці вкажіть причини, наслідки, а також можливі шляхи вирішення кожної проблеми.

Джерело: сформовано на основі [26]

Використовуючи цю комбінацію методів, ви зможете провести детальний аналіз і виявити слабкі місця та недоліки у системі управління якістю на підприємстві ТОВ "ВП «АКВАТОП»". Після цього ви зможете розробити пропозиції щодо удосконалення системи управління якістю продукції.

Визначення цілей та стратегії удосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ «ВП «АКВАТОП» є важливим кроком у процесі покращення якості продукції. Для досягнення успіху в цьому напрямку, рекомендується виконати наступні кроки:

1. Встановлення конкретних цілей щодо покращення якості продукції:

а) Зниження рівня браку: Встановити мету зниження відсотку браку шляхом впровадження ефективних контрольних процедур та покращення технологій.

б) Підвищення рівня клієнтського задоволення: Визначити мету щодо підвищення рівня задоволення клієнтів шляхом удосконалення якості продукції та обслуговування.

в) Збільшення ефективності процесів: Встановити ціль покращення ефективності виробничих процесів за допомогою оптимізації робочих процедур та впровадження нових технологій.

2. Розробка стратегії та плану дій для досягнення цих цілей:

Після визначення конкретних цілей, важливо розробити стратегію та план дій для досягнення їх. В рамках цього пункту дипломної роботи можна розглянути наступні етапи:

а) Аналіз поточної системи управління якістю: Огляньте існуючі процедури та документи системи управління якістю для ідентифікації поточних слабких місць та недоліків.

б) Вивчення найкращих практик: Дослідіть успішні приклади вдосконалення системи управління якістю відомих підприємств, що працюють у схожій галузі.

в) Розробка стратегії: Визначте основні напрями та підходи, які будуть використані для досягнення цілей. Наприклад, це можуть бути вдосконалення процесів виробництва, впровадження системи контролю якості на кожному етапі виробництва, навчання персоналу тощо.

г) Розробка плану дій: Створіть докладний план дій, в якому вкажіть конкретні кроки, відповідальних осіб та терміни виконання. План може включати такі елементи, як впровадження нових процедур, навчання персоналу, вдосконалення існуючих систем моніторингу та звітності.

3. Створення опису цілей щодо покращення якості продукції:

Таблиця 3.2

Опис цілей щодо покращення якості продукції

Ціль	Опис
Зниження рівня браку	Метою є зниження відсотку браку шляхом удосконалення процесів контролю якості, впровадження нових технологій та навчання персоналу.
Підвищення рівня клієнтського задоволення	Ціль полягає у покращенні рівня задоволення клієнтів через поліпшення якості продукції, збільшення доступності та швидкості обслуговування.
Збільшення ефективності процесів	Метою є підвищення ефективності виробничих процесів шляхом оптимізації робочих процедур, використання новітніх технологій та навчання персоналу.

Джерело: сформовано на основі [18]

Цілі та стратегії удосконалення системи управління якістю відображають важливість постійного покращення та забезпечення високої якості продукції на підприємстві. Вони стануть основою для подальших дій та реалізації плану удосконалення, спрямованого на досягнення визначених цілей.

Успішне удосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ "ВП "АКВАТОП" вимагає активної участі всього персоналу. Залучення співробітників до процесу удосконалення є важливим кроком, що сприяє створенню колективного відчуття власності та відповідальності за якість продукції. Крім того, проведення навчання та тренінгів допомагає підвищити кваліфікацію персоналу, що сприяє ефективному впровадженню нових процедур та підходів у систему управління якістю.

1. Залучення співробітників до процесу удосконалення системи управління якістю:

а) Створення команди з якісного удосконалення: Сформууйте команду, що включає представників різних підрозділів та рівнів керівництва. Ця команда буде відповідальна за координацію та реалізацію усіх заходів з удосконалення системи

управління якістю. Забезпечте включення співробітників у процес прийняття рішень та визначення стратегій удосконалення.

б) Проведення нарад та зустрічей: Регулярно проводьте наради та зустрічі з персоналом, що спрямовані на обговорення питань якості продукції та удосконалення системи управління якістю. Залучайте співробітників до обговорення поточних проблем, пропозицій щодо покращення та визначення цілей та стратегій удосконалення.

в) Запровадження системи внутрішніх стимулів: Створіть систему стимулювання та винагород для співробітників, які активно долучаються до удосконалення системи управління якістю. Наприклад, встановлення премій за досягнення певних цілей, надання можливості професійного зростання або розширення повноважень.

2. Проведення навчання та тренінгів для персоналу з питань управління якістю:

а) Визначення навчальних потреб: Здійсніть аналіз навчальних потреб персоналу з питань управління якістю. Опитайте співробітників щодо їхніх знань, навичок та потреб у покращенні розуміння системи управління якістю.

б) Розробка навчальних програм: На основі виявлених потреб розробіть навчальні програми та плани, що охоплюють ключові аспекти системи управління якістю. Забезпечте різноманітність навчальних форматів, таких як лекції, семінари, тренінги та практичні вправи, для максимальної ефективності навчання.

в) Організація навчальних заходів: Плануйте та організуйте навчальні заходи для персоналу з різних підрозділів та рівнів кваліфікації. Забезпечуйте доступ до необхідних навчальних матеріалів, залучайте кваліфікованих тренерів та використовуйте практичні ситуації для закріплення знань та навичок.

г) Відстеження результатів: Періодично оцінюйте результати навчання та тренінгів, визначаючи рівень засвоєння знань та їх вплив на роботу співробітників. Вносьте корективи до навчальних програм та планів, що відповідають змінам у системі управління якістю.

3. Впровадження системи обміну знаннями та передачі досвіду:

а) Створення платформи для обміну знаннями: Розробіть електронні платформи, внутрішні портали чи бази даних, де співробітники зможуть обмінюватися знаннями, досвідом та найкращими практиками з питань управління якістю. Забезпечте доступ до цієї інформації всьому персоналу.

б) Стимулювання колаборації та взаємодії: Створіть сприятливу атмосферу для співпраці, колаборації та взаємодії між співробітниками. Підтримуйте проведення спільних проєктів, воркшопів та зустрічей для обміну досвідом та вирішення спільних завдань.

в) Формування команди з передачі досвіду: Визначте співробітників з великим досвідом у системі управління якістю та створіть команду, що відповідатиме за передачу цього досвіду новим працівникам. Організуйте менторські програми та стажування, де новачки матимуть можливість вчитися від досвідчених колег.

Залучення персоналу та кваліфікаційне підвищення є важливим етапом удосконалення системи управління якістю. Працівники, які володіють необхідними знаннями та мають відчуття власної відповідальності, стають активними учасниками процесу вдосконалення та сприяють досягненню високої якості продукції. Крім того, постійне навчання та обмін досвідом сприяють розвитку кваліфікації персоналу та формуванню цілісної та ефективної команди, яка забезпечує успішне функціонування системи управління якістю на підприємстві.

Впровадження сучасних технологій та методів є ключовим етапом удосконалення системи управління якістю на підприємстві. Сучасні технології та методи дозволяють автоматизувати та оптимізувати виробничі процеси, підвищити якість продукції та забезпечити високий рівень задоволення потреб клієнтів (рис. 3.1).



Рис. 3.1. Кроки для впровадження технологій та методів

Джерело: створено автором за [19]

Для успішного впровадження цих технологій та методів, необхідно виконати наступні кроки:

1. Вивчення сучасних технологій: Проведіть детальне дослідження ринку та технологічних інновацій у вашій галузі. Вивчіть переваги та можливості нових технологій, їхню застосовність у виробничих процесах та вплив на якість продукції.

2. Вибір оптимальних технологій: Аналізуйте інформацію, зібрану під час вивчення сучасних технологій, і визначте ті, які найкраще відповідають потребам вашого підприємства. Враховуйте фінансові можливості, технічні характеристики та прогнозовані результати впровадження.

3. Впровадження технологій у виробничі процеси: Розробіть план впровадження, який включатиме послідовність дій та ресурси, необхідні для виконання цього завдання. Поступово впроваджуйте нові технології, ретельно контролюючи їх ефективність та вплив на якість продукції.

4. Використання нових методів контролю та вимірювання якості: Розгляньте сучасні методи контролю та вимірювання якості продукції, такі як статистичне контролювання процесу, неруйнівний контроль, електронні системи моніторингу тощо. Виберіть методи, які найкраще підходять для вашого підприємства, забезпечуючи точність, ефективність та надійність контролю якості.

5. Навчання персоналу: Організуйте навчальні програми та тренінги для персоналу з питань використання нових технологій та методів контролю якості. Забезпечте, щоб співробітники були ознайомлені з принципами роботи з новими технологіями та уміли ефективно використовувати нові методи контролю.

Впровадження сучасних технологій та методів дозволить підприємству досягти покращення якості продукції, підвищити ефективність виробничих процесів та підвищити конкурентоспроможність на ринку. Необхідно забезпечити постійний моніторинг та оновлення технологій та методів, щоб відповідати змінним вимогам клієнтів та ринку.

Вдосконалення комунікації та зворотного зв'язку є важливим аспектом покращення системи управління якістю на підприємстві. Ефективна комунікація зі споживачами та збір їхнього зворотного зв'язку дозволяють виявити проблеми, задовольнити потреби клієнтів та покращити якість продукції.

Таблиця 3.3

Опис скарг і пропозицій щодо вдосконалення комунікації та зворотного зв'язку зі споживачами

<i>Номер</i>	<i>Опис проблеми</i>	<i>Виявлені причини</i>	<i>Наслідки</i>	<i>Пропозиції щодо вирішення</i>
1	Довгі строки очікування на гарячу лінію підтримки	Недостатня кількість операторів	Незадоволеність клієнтів, втрата потенційних замовлень	Збільшити кількість операторів, використовувати автоматизовану систему відповідей
2	Неадекватна відповідь на електронні запити	Відсутність системи для відстеження та розподілу запитів	Затримка в відповідях, незадоволеність клієнтів	Використовувати спеціалізовану систему для керування запитами та встановити терміни відповідей
3	Відсутність зручного онлайн-інструменту для подання скарг	Обмежені можливості для споживачів надсилання скарг	Ускладнення процесу подання скарг, незадоволеність клієнтів	Створити на веб-сайті форму для подання скарг та автоматичне підтвердження отримання скарги

Джерело: створено автором за [27]

За допомогою цієї таблиці ми можемо провести аналіз скарг та пропозицій, виявити найбільш поширені проблеми та розробити ефективні стратегії для їх

вирішення. Наприклад, можна встановити додаткову лінію підтримки для скорочення строків очікування, використовувати систему керування запитами для ефективного розподілу ресурсів та встановлення термінів відповідей, а також розробити зручний онлайн-інструмент для подання скарг.

Отже, на основі отриманої інформації можна зробити такі висновки:

1. Встановлення ефективних каналів комунікації зі споживачами, таких як телефонна лінія підтримки, електронна пошта, веб-сайт та соціальні медіа, дозволить підприємству бути доступним для клієнтів у різних форматах зв'язку.

2. Збирання зворотного зв'язку від споживачів, через онлайн-анкети, опитування, відкриті лінії зв'язку та аналіз відгуків у соціальних медіа, допоможе виявити проблеми та отримати цінні пропозиції щодо покращення якості продукції та сервісу.

3. Впровадження системи обробки скарг і пропозицій дозволить ефективно відстежувати, аналізувати та вирішувати виявлені проблеми. Використання спеціалізованого програмного забезпечення допоможе автоматизувати процес обробки скарг та забезпечить систематичний підхід до їх вирішення.

Враховуючи ці вдосконалення, підприємство зможе покращити якість продукції та задовольнити потреби своїх споживачів. Контроль якості на виробництві буде посилено, а строки відгуку на запити споживачів скоротяться. Таким чином, підприємство буде більш конкурентоспроможним і забезпечить задоволення своїх клієнтів.

3.2. Рекомендації щодо подальшого розвитку системи управління якістю продукції

Система стандартизації є важливою складовою управління якістю продукції. Вона визначає набір норм, правил і процедур, що регулюють якість виробництва, контроль за якістю продукції, взаємодію з постачальниками та покупцями, а також вирішення проблем, пов'язаних з якістю. Для подальшого розвитку системи

управління якістю продукції рекомендується звернути увагу на такі аспекти системи стандартизації:

1. Встановлення і впровадження стандартів якості: Необхідно провести аналіз і визначити набір стандартів якості, які відповідають вимогам і потребам організації. Ці стандарти можуть бути міжнародними, національними або внутрішніми стандартами, які визначають вимоги до процесів виробництва, вимірювання якості, взаємодії з постачальниками та покупцями, а також вирішення проблем якості.

2. Розробка процедур використання стандартів: Після встановлення стандартів якості необхідно розробити процедури їх використання. Це включає процес впровадження стандартів у виробничі процеси, тренінги персоналу з їх використання, встановлення системи контролю дотримання стандартів, а також аудити для перевірки ефективності їх застосування.

3. Систематичний аналіз та оновлення стандартів: Стандарти якості повинні бути піддаються систематичному аналізу та оновленню залежно від змін в потребах організації, вимог ринку та технологічних нововведень. Необхідно вести моніторинг і збір інформації щодо ефективності стандартів, проводити аналіз результатів і вносити зміни та покращення для забезпечення відповідності вимогам та досягнення високої якості продукції.

4. Взаємодія з постачальниками та покупцями: Впровадження системи стандартизації дозволяє покращити взаємодію з постачальниками та покупцями. Важливо розробити процедури, що визначають вимоги до постачальників, а також механізми оцінки їх відповідності цим вимогам. За допомогою стандартів якості можна спростити процес приймання продукції від постачальників і забезпечити стабільну якість виробів.

5. Контроль якості продукції: Система стандартизації повинна включати ефективні методи контролю якості продукції. Рекомендується застосовувати інструменти статистичного контролю якості, які дозволяють виявляти аномальні відхилення в процесах виробництва та приймати вчасні заходи для їх виправлення. Контроль якості повинен бути проведений на кожному етапі

виробничого процесу, включаючи постачання сировини, виробництво та фінальний контроль перед поставкою.

6. Аналіз результатів та вдосконалення системи стандартизації: Для подальшого розвитку системи управління якістю продукції необхідно аналізувати результати її застосування і вживати заходів для її вдосконалення. Це може включати проведення аудитів, оцінку ефективності стандартів та процедур, залучення співробітників до процесу вдосконалення, а також впровадження нових технологій та методів для підвищення якості продукції.

Розробка та впровадження ефективної системи стандартизації є ключовим кроком у покращенні якості продукції та задоволення потреб споживачів. Правильне використання стандартів, процедур контролю якості та взаємодія з постачальниками та покупцями допоможуть підвищити конкурентоспроможність підприємства і створити позитивне сприйняття продукції на ринку.

Інструменти статистичного контролю якості є невід'ємною частиною системи управління якістю продукції. Вони допомагають аналізувати та моніторити процеси виробництва, виявляти аномалії та причини відхилень, а також приймати обґрунтовані рішення щодо покращення якості продукції (рис. 3.2).



Рис. 3.2. Інструменти статистичного контролю якості

Джерело: побудовано автором за [28]

Опис цих інструментів статистичного контролю якості був сформований та описаний у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Інструменти статистичного контролю якості

Інструмент	Опис	Застосування
Контрольні картки	Графічні засоби для моніторингу процесів та виявлення аномалій шляхом візуального порівняння спостережуваних значень зі стандартами	Використовуються для контролю процесів, деталей або показників якості за допомогою графіків, діаграм чи карток для спостереження тенденцій
Дослідження впливу факторів	Статистичний аналіз, що дозволяє визначити вплив окремих факторів на якість продукції	Використовується для встановлення зв'язку між факторами та якістю продукції та виявлення причин відхилень
Аналіз варіацій	Статистичний метод, що дозволяє визначити внутрішню та зовнішню варіацію процесу виготовлення	Використовується для виявлення джерел варіації у процесі виробництва та встановлення причин змін у якості продукції
Гістограми	Графічний метод представлення розподілу якостів певного показника	Використовується для визначення розподілу показників якості продукції та виявлення відхилень від стандартів
Графіки Парето	Графічний метод, що дозволяє визначити головні причини дефектів та проблем	Використовується для виявлення основних проблем або дефектів у процесі виробництва та пріоритизації заходів для вдосконалення

Джерело: сформовано автором за [19]

Інструменти статистичного контролю якості допомагають управляти якістю продукції шляхом систематичного аналізу, моніторингу та вдосконалення виробничих процесів. Використання цих інструментів дозволяє підтримувати високу якість продукції, виявляти проблеми та ефективно реагувати на них, а також забезпечувати постійне покращення процесу виробництва.

Система постійного покращення є важливою складовою ефективного управління якістю продукції. Вона спрямована на створення культури постійного вдосконалення, де кожен співробітник активно залучений до процесу виявлення проблем, пропонування вдосконалень та реалізації покращень (рис. 3.3).



Рис.3.3. Система постійного покращення

Джерело: створено автором за [11]

Упровадження системи постійного покращення передбачає ряд ключових етапів та інструментів, які допомагають забезпечити ефективну роботу системи. Розглянемо ці етапи та інструменти більш детально:

1. **Визначення мети покращення:** Першим кроком є визначення конкретної мети покращення. Це може бути зменшення кількості відхилень, підвищення задоволеності клієнтів, зниження витрат чи покращення ефективності процесів.

2. **Збір та аналіз даних:** Для реалізації системи постійного покращення потрібно збирати та аналізувати відповідні дані. Це можуть бути дані про відхилення якості, розподіл дефектів, витрати, відгуки клієнтів тощо. Аналіз даних допомагає виявити проблемні області та визначити пріоритети для подальших дій.

3. **Визначення кореневих причин:** Після аналізу даних потрібно визначити кореневі причини проблем. Для цього використовуються різні інструменти, такі як діаграми причин та наслідків, 5 чому, фішки ідеї тощо. Визначення кореневих причин допомагає зосередитися на основних проблемах та забезпечити ефективне вирішення.

4. Розробка та реалізація вдосконалень: Після визначення кореневих причин потрібно розробити та реалізувати вдосконалень. Це можуть бути заходи з оптимізації процесів, внесення змін у технології виробництва, навчання персоналу тощо. Реалізація вдосконалень вимагає залучення всіх зацікавлених сторін та встановлення відповідальності за впровадження.

5. Моніторинг та контроль: Після впровадження вдосконалень необхідно здійснювати моніторинг та контроль за їхнім ефектом. Це включає збір та аналіз даних після впровадження, порівняння з попередніми результатами та оцінку досягнутих покращень. Моніторинг допомагає переконатися в ефективності вдосконалень та визначити можливості для подальшого розвитку.

6. Культура постійного покращення: Впровадження системи постійного покращення передбачає створення культури, де постійне вдосконалень є невід'ємною частиною роботи кожного співробітника. Це включає навчання персоналу, створення механізмів для пропозицій та ініціатив, поширення успішних практик та забезпечення відповідного керівництва.

Застосування технологій автоматизації та цифровізації в системі управління якістю продукції дозволяє підвищити ефективність, точність та надійність контролю якості. (рис. 3.4).



Рис. 3.4. Застосування технологій автоматизації та цифровізації в системі управління якістю продукції

Джерело: створено автором за [21]

Вони допомагають упровадити стандартизовані процеси, забезпечують швидкий доступ до даних та їх аналіз, допомагають виявляти та усувати проблеми, а також підвищують задоволеність споживачів. Застосування цих технологій є необхідним елементом сучасного підприємства, що прагне досягти високої якості своєї продукції та конкурентної переваги на ринку

Таблиця 3.5

Застосування технологій автоматизації та цифровізації

<i>Технологія</i>	<i>Опис</i>
Автоматизовані системи управління якістю	Використання програмних засобів для автоматизації процесів управління якістю продукції. Це включає використання спеціалізованих систем управління якістю, які дозволяють контролювати та керувати всіма аспектами якості, включаючи стандартизацію, контроль якості, аналіз даних та вирішення проблем.
Інтернет речей	Використання сенсорів та пристроїв, підключених до Інтернету, для збору даних про стан виробничих процесів та продукції. Це дозволяє здійснювати моніторинг, аналіз та контроль за якістю у реальному часі, а також виявляти
	Використання сенсорів та пристроїв, підключених до Інтернету, для збору даних про стан виробничих процесів та продукції. Це дозволяє здійснювати моніторинг, аналіз та контроль за якістю у реальному часі, а також виявляти проблеми та забезпечувати превентивні заходи для їх усунення.
Штучний інтелект та машинне навчання	Використання алгоритмів та моделей штучного інтелекту для аналізу даних, виявлення закономірностей та прогнозування якості продукції. Машинне навчання дозволяє системам самостійно вчитися на основі накопичених даних та покращувати точність прогнозів і рішень.
Цифрова технологія трасуваності	Використання цифрових систем та маркерів для трасування продукції від початкових матеріалів до кінцевого споживача. Це дозволяє виявляти та відстежувати проблемні партії, швидко реагувати на виявлені несоответствия та забезпечувати високу якість продукції.
3D-друкування	Використання 3D-друку для виготовлення прототипів та деталей з високою точністю та якістю. Це дозволяє зменшити час та витрати на розробку нових продуктів, а також забезпечує можливість персоналізації та вдосконалення виробів.
Використання хмарних технологій	Збереження та обробка даних у хмарних сервісах для покращення доступності, масштабованості та безпеки даних. Це дозволяє зберігати великі обсяги даних, забезпечувати їхню доступність з будь-якого пристрою та здійснювати спільну роботу над проектами.

Джерело: створено автором за [23]

В рамках розвитку системи управління якістю продукції важливо встановити та підтримувати партнерські відносини з постачальниками та покупцями. Це

дозволить забезпечити надійне та стабільне постачання високоякісної сировини та матеріалів, а також позитивний досвід споживачів при отриманні продукції

Для досягнення цих цілей можна використовувати наступні стратегії та підходи:

1. Встановлення довгострокових партнерських відносин: Рекомендується встановлювати довгострокові контракти з ключовими постачальниками сировини та матеріалів. Це дозволить забезпечити стабільність постачання і зменшити ризик виникнення проблем з якістю. Крім того, можна розглядати можливість встановлення взаємовигідних угод із покупцями, таких як довгострокові контракти на постачання продукції або програми лояльності.

2. Спільне планування та прогнозування: Регулярний обмін інформацією з постачальниками та покупцями щодо попиту на продукцію допомагає уникнути перевиробництва або недостачі на ринку. Спільне планування та прогнозування сприяє оптимізації ланцюжка постачання та забезпечує своєчасну поставку продукції.

3. Взаємне навчання та тренінги: Забезпечення взаємного навчання та тренінгів з партнерами є важливим елементом розвитку партнерських відносин. Це дозволяє стандартизувати знання та навички щодо вимог до якості, процесів виробництва та контролю якості. Такі тренінги можуть проводитися як на підприємстві, так і у спільних навчальних центрах або за допомогою вебінарів та інших дистанційних засобів.

4. Впровадження спільних систем управління якістю: Важливим кроком у розвитку партнерських відносин є впровадження спільних систем управління якістю. Це може бути виконано шляхом впровадження спільних стандартів, процедур та методологій. Спільні системи управління якістю дозволяють стандартизувати вимоги до якості продукції та процесів, спрощують комунікацію та співпрацю між партнерами.

5. Система оцінки постачальників: Для забезпечення високої якості продукції важливо мати систему оцінки постачальників. Це дозволяє перевіряти відповідність постачальників вимогам якості, ефективності та інших критеріїв.

Результати оцінки можуть використовуватися для вибору найкращих постачальників та для визначення напрямків їх подальшого розвитку.

6. Зворотний зв'язок та взаємне покращення: Важливо створити механізми зворотного зв'язку та обміну інформацією з постачальниками та покупцями. Це дозволить виявляти можливості для покращення якості продукції, реагувати на вимоги споживачів та впроваджувати інновації. Регулярні зустрічі, огляди якості та обговорення проблем та викликів є ефективними засобами взаємного покращення (рис. 3.5).

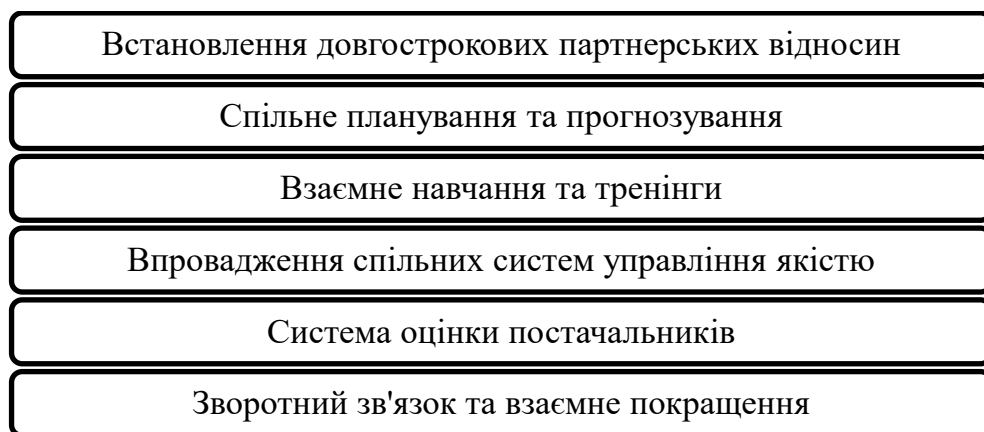


Рис. 3.5. Стратегії та підходи

Джерело: сформовано автором за [30]

В розвитку партнерських відносин з постачальниками та покупцями ключову роль відіграє взаємна довіра, відкритість та готовність до співпраці. Взаємовигідне партнерство допомагає підприємству не тільки забезпечити високу якість продукції, але й стати конкурентоспроможним на ринку.

ВИСНОВКИ

Під час написання кваліфікаційної роботи нами було розглянуто та досліджено різноманітні аспекти якості продукції на підприємстві ТОВ «ВП «АКВАТОП». Сутність поняття якості продукції була розкрита, визначено його значення для підприємства. Також були розглянуті показники якості продукції, які використовуються для вимірювання та оцінки якості на підприємстві.

Особливості управління якістю продукції охарактеризовані, зокрема зазначено важливість забезпечення якості на кожному етапі виробничого процесу та впровадження системи управління якістю.

Проведено дослідження рівня якості продукції на підприємстві ТОВ «ВП «АКВАТОП». Загальна характеристика підприємства надана з врахуванням його особливостей. Була здійснена інтегральна оцінка якості та конкурентоспроможності продукції, що дозволила оцінити поточний стан якості продукції та її відповідність вимогам споживачів. Проведена оцінка системи управління якістю продукції на підприємстві, ідентифіковані переваги та недоліки існуючої системи.

В результаті проведеного дослідження підприємства ТОВ «ВП «АКВАТОП» виявлено деякі проблеми та недоліки в системі управління якістю продукції, що потребують уваги та подальшого вдосконалення, основними серед них є наступні:

1. Недостатня система стандартизації: на підприємстві відсутні чіткі та уніфіковані стандарти якості, що призводить до варіацій в якості продукції.
2. Відсутність системи статистичного контролю якості: підприємство не використовує інструменти статистичного аналізу та контролю якості для виявлення відхилень та пошуку кореневих причин проблем.
3. Відсутність системи постійного покращення: на підприємстві не розроблена система постійного покращення, яка включала б ініціювання та реалізацію проектів з покращення якості, залучення персоналу до процесу постійного вдосконалення та систематичний аналіз результатів.

4. Обмежений рівень автоматизації та цифровізації: підприємство має обмежений рівень використання сучасних технологій автоматизації та цифровізації в процесі виробництва.

5. Слабкі партнерські відносини з постачальниками та покупцями: на підприємстві не розвинуті ефективні та довгострокові взаємовідносини з постачальниками сировини та матеріалів, а також з покупцями продукції.

Нами запропоновано конкретні пропозиції щодо удосконалення системи управління якістю. Рекомендації щодо функціонування та подальшого розвитку системи управління якістю продукції на підприємстві ТОВ «ВП «АКВАТОП» мають на меті покращення якості продукції, забезпечення задоволення потреб споживачів і підвищення конкурентоспроможності підприємства на ринку.

Основні аспекти рекомендацій включають:

1. Система стандартизації, а саме розробка та впровадження стандартів якості, що відповідають вимогам якості продукції та міжнародним стандартам; встановлення процедур контролю та перевірки відповідності продукції стандартам якості; активна участь у роботі стандартизаційних організацій та обмін досвідом з іншими підприємствами.

2. Використання інструментів статистичного контролю якості: застосування методів статистичного аналізу для контролю процесів виробництва та виявлення відхилень в якості продукції; впровадження системи статистичного контролю якості, яка дозволяє моніторити ключові параметри якості та приймати рішення щодо вдосконалення процесів.

3. Впровадження системи постійного покращення: стимулювання працівників до активного участі у процесі покращення якості та створення механізмів для збору та аналізу їх ідей та пропозицій.

4. Застосування технологій автоматизації та цифровізації: впровадження сучасних інформаційних систем управління якістю, які сприяють автоматизації процесів контролю якості, збору та аналізу даних; використання сучасного обладнання та технологій для забезпечення точності та стабільності виробничих процесів.

5. Розвиток партнерських відносин з постачальниками та покупцями: встановлення довгострокових партнерських відносин з надійними постачальниками, які гарантують високу якість постачаної сировини та матеріалів; забезпечення взаємної співпраці з покупцями, включаючи зворотний зв'язок та збір відгуків щодо якості продукції для подальшого вдосконалення.

Отже, завдяки проведеним дослідженням та запропонованим рекомендаціям, були зроблені кроки для покращення системи управління якістю продукції на підприємстві ТОВ «ВП «АКВАТОП», що дозволять підприємству забезпечити високу якість своєї продукції, задовільняють потреби споживачів і підвищать свою конкурентоспроможність на ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балабанова Л. В. Маркетинг підприємства: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2017. 612 с.
2. Балановська Т. І. Інноваційні підходи до формування системи управління якістю сільськогосподарського підприємства як спосіб адаптації до вимог ринку. Біоресурси і природокористування. Київ, 2013. № 5–6. С. 146–154.
3. Балацький Є. О., Бондаренко А. Ф. Маркетинг: навч. посібник. Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ», 2015. 397 с.
4. Бас Ю. В., Вишневський С. С. Механізм управління якістю продукції на підприємстві. Наука й економіка. 2015. Вип. 1. С. 56-61.
5. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук». 2017. 174 с.
6. Белявцева М.І., Воройова В.Н. Маркетинговий менеджмент: навч. посібн. К.: ЦУЛ, 2016. 407 с.
7. Білецький Е. В. Управління якістю продукції та послуг, Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ. Х. : ХТЕІ, 2015 222 с.
8. Бойченко М. В., Іванова М. І., Кудрявцева Н. В. Сучасні підходи до управління якістю на підприємстві . Економічний простір. 2014. № 89. С. 150-158.
9. Болюх М.А. Економічний аналіз: навч. посібник. Вид. 2-ге, перероб. і доп. Київ : КНЕУ, 2003. 556 с.
10. Бондаренко С. М. Оцінка рівня якості продукції на підприємстві. Ефективна економіка. 2017. №4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5527>.
11. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч.- метод. посіб. для самост. вивч. дисц. К.: КНЕУ, 2013. 167 с.
12. Глебова А.О. Системи управління якістю на підприємстві в умовах євроінтеграційних процесів. Глобальні та національні проблеми економіки: електронне фах. вид. Миколаїв, 2015. № 8 . С. 352-356.

13. Гоменюк О.І. Якість продукції як економічна категорія забезпечення конкурентоспроможності продукції. Вісник ЖДТУ. Серія: Економічні науки. 2012. № 4(62). С.286-289.

14. Губін, Ю. І. Розробка проекту автоматизованих елементів системи управління якістю. 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. Дикань О.В. Теоретичні основи управління якістю продукції як одного із основних напрямів забезпечення конкурентоспроможності промислових підприємств. Вісник економіки транспорту і промисловості. Харків: УкрДАЗТ, 2015. Вип. 49. С. 190–195.

16. Дорошенко Г.О., Семенець А.О., Богоявленський О.В, Куценко Т.М. та ін. Менеджмент: навч. посіб. Харків: VSV-Print, 2015. 300 с.

17. ДСТУ 7525:2014. Вода питна. Вимоги та методи контролю ваня якості. (ISO 5667-3:1994, IDT). Вид. офіц. Київ: Мінекономрозвиток України, 2014. 25 с.

18. ДСТУ ISO 19011:2018. Настанови щодо проведення аудитів систем управління (ISO 19011:2018, IDT). URL: [https://pqmonline.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-19011-2018-\(rus\).pdf](https://pqmonline.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-19011-2018-(rus).pdf)

19. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). URL: https://m.tntu.edu.ua/storage/pages/00000651/dstu9000-2015_osnovni_pol.slovnyk.pdf

20. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT). URL: <https://snu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/02/DSTU-ISO-9001-2015.pdf>

21. Єрмошенко М.М., Гольцев Д.Г. Система управління якістю як чинник підвищення конкурентоспроможності підприємства. Держава та регіони. 2017. No 1. С. 89–92.

22. Інформація про ТОВ «ВП «АКВАТОП». URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/37487833//

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

24. Калетнік Г. М., Ціхановська В. М., Ціхановська О. М. Менеджмент та маркетинг : навч. посіб. Київ, 2011. 580 с.

25. Капінос Г. І. Управління якістю: навчальний посібник. К. : Кондор-Видавництво, 2016. 278 с.

26. Карпенко Н.В. Маркетингова діяльність підприємства: сучасний стан. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 252 с.

27. Крикавський Є.В., Третьякова Л.І., Косар Н.С. Стратегічний маркетинг : навч. Посібник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2013. 256 с.

28. Кузьменко М.М., Богацька Н.М. Якість продукції як фактор конкурентоспроможності продукції та підприємства загалом. Молодий вчений. 2017. № 11 (51). С.57-65.

29. Лисенко О.М. Системи управління якістю: особливості впровадження згідно з новою версією стандарту ISO-9001. Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. 2016. № 1(20). С. 27–34.

30. Маховка В. М., Вишовський В. М. Формування системи управління якістю продукції підприємства в сучасних умовах господарювання. Економічний форум. 2016. № 2. С. 189-193.

31. Мишко О. Інноваційний підхід до вдосконалення системи управління якістю на підприємстві. Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. 2015. № 2. С. 39-44.

32. Мороз Л. В. Нормативно-методичне забезпечення статистичного контролю виробничих процесів та якості продукції: дис. ... канд. техн. наук: 05.01.02. Нац. ун-т «Львівська політехніка», 2016. 199 с.

33. Надобних О. О., Богацька Н. М. Якість продукції як один з найважливіших критеріїв підвищення конкурентоспроможності підприємства. Молодий вчений. 2014. № 11. С. 86–89.

34. Нанка О. В. Загальне управління якістю: підручник. Харків: ХНТУСГ, 2019 р. 205 с.

35. Окландер М.А., Кірносорова М.В. Маркетингова товарна політика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 200 с.

36. Офіційний сайт «Здорова вода». URL: https://zdorova-voda.com.ua/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_adgroup=%D0%B7%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B0&utm_campaign=UA%20%D0%94%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0%20%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B8&d=c&gclid=Cj0KCQjwuLShBhC_ARIsAFod4fIMS5TXDt5x4sscnged7OYvAjxOfthzdfV25V1uDJo9xwFdfJqB17EaAsv-EALw_wcB

37. Павлов К. В., Лялюк А. М., Павлова О. М. Маркетинг: теорія і практика: підручник. Луцьк : СПД Гадяк Жанна Володимирівна, друкарня «Волиньполіграф» 2022. 408 с.

38. Палига Є. М., Гірняк О. М., Лазановський П. П. Маркетинг : підруч. Львів : Українська академія друкарства, 2020. 352 с.

39. Панченко М. О., Бровкова О. Г. Методика впровадження системи менеджменту якості на підприємстві. Інноваційна економіка. 2014. № 6. С. 224–228.

40. Петруня Ю.Є. Маркетинг: навч. посібник. 3-тє вид., перероб. і доп. Днєськ : Ун-т мит. справи та фінансів, 2016. 362 с.

41. Пономарьова О.С. Шляхи гармонізації вітчизняної практики управління якістю з міжнародними стандартами. Економіка, фінанси, право. 2008. № 5. С. 14–16.

42. Фінансова звітність ТОВ «Акватоп». <https://opendatabot.ua/c/32116385>

43. Основа інформація щодо ТОВ «Акватоп». https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/32116385/

ДОДАТКИ

Додаток А

Фінансові звітність ТОВ «Акватоп за 2020,2022 роки» [42].

Фінансова звітність	2022	2020
Дохід	277 900 грн	2 436 300 грн
Чистий прибуток	-223 600 грн	-265 300 грн
Активи	5 860 200 грн	5 025 900 грн
Зобов'язання	1 419 100 грн	0 грн

Додаток Б

ЄДР ТОВ «Акватоп» [43].

Підприємство ТОВ "АКВАТОП" зареєстрована 12.07.2002 за юридичною адресою Україна, **8, Запорізька обл., місто Запоріжжя, ПРОСПЕКТ МОТОРОБУДІВНИКІВ, будинок **, приміщення **. Керівником організації є Русанов Андрій Миколайович. Розмір статутного капіталу складає 5 957 000,00 грн.. На момент останнього оновлення даних 19.06.2023 стан організації - Не перебуває в процесі припинення.

Повне найменування юридичної особи (станом на 19.06.2023)	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ АКВАТОП
Скорочена назва	ТОВ "АКВАТОП"
Статус юридичної особи (станом на 19.06.2023)	🟢 Не перебуває в процесі припинення
Код ЄДРПОУ	32116385
Дата реєстрації	12.07.2002 (20 років 11 місяців)
Уповноважені особи	Русанов Андрій Миколайович
Розмір статутного капіталу	5 957 000,00 грн.
Організаційно-правова форма	Товариство з обмеженою відповідальністю
Форма власності	Недержавна власність
Види діяльності	<p>Основний:</p> <p>11.07 Виробництво безалкогольних напоїв; виробництво мінеральних вод та інших вод, розлитих у пляшки</p> <p>Інші:</p> <p>46.19 Діяльність посередників у торгівлі товарами широкого асортименту</p> <p>46.39 Неспеціалізована оптова торгівля продуктами харчування, напоями та тютюновими виробами</p> <p>47.11 Роздрібна торгівля в неспеціалізованих магазинах переважно продуктами харчування, напоями та тютюновими виробами</p>
	Всі Види Діяльності