

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Допускається до захисту  
Зав. кафедри менеджменту Гринчук  
д-р екон. наук, професор Ю. С. Гринчук  
« 25 » листопада 2020 року

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

### АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

(на матеріалах ТОВ «Конті Плюс»)

Виконав: Балас Юрій Миколайович Балас

Керівник: д. е. н., професор Гринчук Ю.С. Гринчук

Рецензент: к. е. н., доцент Заболотний В.С. Заболотний

## АНОТАЦІЯ

### **Балас Юрій Миколайович. Аналіз системи управління якістю на матеріалах ТОВ "Конті Плюс"**

В сучасних умовах здійснення економічної діяльності якість стала інтегруючим поняттям, що зачіпає інтереси всіх учасників національного господарювання. Для виробників продукції якість є гарантією та вирішальним фактором забезпечення їх конкурентоспроможності, стійкості, авторитету та успішності функціонування; для споживачів підвищення якості є умовою задоволення їх потреб і захисту прав; для органів влади забезпечення якості життя громадян є одним із пріоритетних державних завдань.

Вирішення основних проблем підвищення якості можливе за умови впровадження дієвої системи управління якістю. Відповідно до міжнародних стандартів ISO 9000 система управління якістю є загально визнаним у світі запобіжним механізмом, який забезпечує високу якість процесів, робіт, послуг.

Метою кваліфікаційної роботи магістрів є дослідження теоретичних і практичних аспектів побудови системи управління якістю та вироблення практичних рекомендацій щодо забезпечення її ефективного функціонування в організації.

Досягнення поставленої мети зумовило вирішення наступних завдань: вивчити сутність системи управління якістю, дослідити необхідність її побудови в організації та визначити основні завдання забезпечення її ефективного функціонування; дослідити базові вимоги до побудови систем управління якістю в організації та узагальнити критерії результативності її функціонування; охарактеризувати інституційне забезпечення створення та впровадження систем управління якістю в організації; діагностувати проблеми функціонування діючої системи якості в організації та оцінити її на предмет відповідності міжнародним стандартам; проаналізувати організаційне забезпечення функціонування системи якості в організації; дати оцінку діючим процедурам управління якістю в досліджуваній організації та їх результативності; запропонувати заходи з удосконалення організаційного забезпечення розроблення та впровадження системи управління якістю в організації; розробити пропозиції щодо удосконалення системи документування процесів управління якістю в організації; надати рекомендації з впровадження елементів внутрішнього аудиту якості в організації.

Об'єктом кваліфікаційної роботи магістрів є система управління якістю, процедура її побудови та критерії функціонування в організації.

Предметом дослідження є процес побудови та імплементації системи управління якістю в ТОВ "Конті Плюс".

Методи дослідження. Розв'язання поставлених завдань в роботі були забезпечені використанням загальнонаукових та спеціальних методів наукового дослідження. Зокрема: методів системного аналізу; факторного аналізу; логічного узагальнення; статистичних методів аналізу якості; експертних оцінок; техніко-економічних розрахунків.

Теоретичну та інформаційну основу досліджень становили законодавчі та нормативні акти України, вітчизняні та міжнародні стандарти якості ISO 9000:2018, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених з проблем управління якістю, практичні матеріали досліджуваної організації.

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

**Перелік ключових слів:** якість, стандарт, управління, система, діагностика.

## ANNOTATION

### **Balas Yuriy Mykolayovych. Analysis of the material quality management system at Conti Plus LLC**

In modern conditions of economic activity, quality has become an integrative concept that affects the interests of all participants in the national economy. For manufacturers, quality is a guarantee and a decisive factor in ensuring their competitiveness, sustainability, credibility and success; for consumers, quality improvement is a condition for meeting their needs and protecting their rights; for the authorities, ensuring the quality of life of citizens is one of the priority state tasks.

Solving the main problems of improving the quality of opportunities for the implementation of an effective quality management system. In accordance with ISO 9000 international standards, the quality management system is a universally recognized safety mechanism that offers high quality processes, works and services.

The purpose of the qualification work of masters is to study the theoretical and practical aspects of building a quality management system and develop practical recommendations to ensure its effective functioning in the organization.

Achieving this goal led to the solution of the following tasks: to study the essence of the quality management system, to explore the need for its construction in the organization and to determine the main tasks of ensuring its effective functioning; to investigate the basic requirements for the construction of a quality management system in the organization and generalizations of the artery of the effectiveness of its operation; describe the institutional support for the creation and implementation of a quality management system in the organization; diagnose problems of functioning of the current quality system in the organization and evaluate it on the subject of compliance with international standards; to analyze the organizational support of the functioning of quality systems in the organization; evaluate the current quality management procedures in the research organization and their effectiveness; to invite to improve the organizational support of the development and implementation of quality management system in the organization; develop proposals for improving the documentation systems of quality management processes in the organization; provide recommendations for the implementation of elements of internal quality audit in the organization.

The object of qualification work of masters is the quality management system, the procedure of its construction and functioning of the artery in the organization.

The subject of the research is the process of construction and implementation of quality management systems in Conti Plus LLC.

Research methods. The solution of the tasks in the work was created with the help of general scientific and special methods of scientific research. Among: methods of system analysis; factor analysis; logical generalization; statistical methods of quality analysis; expert assessments; technical and economic calculations.

The theoretical and informational basis of the research were the laws and regulations of Ukraine that meet international quality standards ISO 9000: 2018, scientific papers of domestic and foreign scientists on quality management, practical materials of the study organization.

The practical significance of the research results lies in the development of practical recommendations for improving the procedures for building a quality management system in LLC "Conti Plus", its organizational support and improving the efficiency of operation.

**The key words:** quality, standard, management, system, diagnostics

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	6
<b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ІНСТИТУЦІЙНІ ЗАСАДИ ПОБУДОВИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНІЗАЦІЇ</b> .....	9
1.1. Сутність системи управління якістю, необхідність її побудови в організації та завдання забезпечення її ефективного функціонування .....	9
1.2. Вимоги до побудови систем управління якістю в організації та критерії результативності її функціонування .....	21
1.3. Інституційні засади побудови, впровадження та підвищення ефективності функціонування систем управління якістю в організації .....	38
<b>РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ДІЮЧОЇ ПРАКТИКИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВДОСЛІДЖУВАНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ЇЇ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ</b> .....	53
2.1. Діагностика системи якості в організації та її оцінка на предмет відповідності міжнародним стандартам .....	53
2.2. Аналіз організаційного забезпечення функціонування системи якості в організації. ....	65
<b>РОЗДІЛ III. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПОБУДОВИ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНІЗАЦІЇ</b> .....	78
3.1. Удосконалення організаційного забезпечення розроблення та впровадження системи управління якістю в організації.....	78
3.2. Підвищення відповідальності керівництва та мотивації персоналу в питаннях забезпечення якості .....	88
<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ</b> .....	98
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	102