

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Факультет харчових технологій та управління якістю продукції АПК

ПОГОДЖЕНО

Декан факультету

харчових технологій та управління
якістю продукції АПК

_____ **Баль-Прилипка Л.В.**

«__» _____ 2025 р.

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

стандартизації та сертифікації
сільськогосподарської продукції

_____ **Толок Г.А.**

«__» _____ 2025 р.

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: «Розроблення елементів системи управління якістю в умовах
діючого підприємства»**

Спеціальність: **175 «Інформаційно-вимірювальні технології»**
Освітня програма – **«Якість, стандартизація та сертифікація»**
Орієнтація освітньої програма – **Освітньо-професійна програма**

Гарант освітньої програми

к.т.н., доцент

Слива Ю.В.

Керівник магістерської роботи

к.т.н., доцент

Толок Г.А.

Виконав

Ізраєлян К.К.

КИЇВ – 2025

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Факультет харчових технологій та управління якістю продукції АПК

ЗАТВЕРДЖУЮ:

**Завідувач кафедри
стандартизації та сертифікації
сільськогосподарської продукції,
канд. техн. наук, доц.**

_____ **Толок Г.А.**

«__» _____ 2025 р.

**ЗАВДАННЯ
ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ СТУДЕНТУ**

Ізраєлян Карену Каджиковичу

Спеціальність: 175 «Інформаційно-вимірювальні технології»

Освітня програма – «Якість, стандартизація та сертифікація»

Програма підготовки – Освітньо-професійна

Тема магістерської роботи: «Розроблення елементів системи управління якістю в умовах діючого підприємства» затверджена наказом ректора НУБіП України № 2093 «С» від 25.11.2024 року.

Термін подання завершеної роботи на кафедру 14 листопада 2025 р.

Вихідні дані до магістерської роботи: 1) Положення про підготовку магістрів у НУБіП України; 2) Положення про підготовку і захист магістерської роботи 3) Міжнародні та національні стандарти; 3) Словникові та довідникові джерела; 4) Навчальна та наукова література; 5) Методичні вказівки про підготовку магістерської роботи; 6) Фахові періодичні видання; 7) Матеріали державної статистики; 8) Електронні ресурси.

Перелік питань, що підлягають дослідженню:

1. Аналіз стандартів серії ISO 9000
2. Огляд стандарту ISO 9001:2015
- 2.1. Зміст стандарту ISO 9001:2015
- 2.2. Особливості стандарту ISO 9001:2015/ ДСТУ ISO 9001-2015

Дата видачі завдання «1» грудня 2024 р.

**Керівник
кваліфікаційної роботи**

магістерської

Толок Г.А.

Завдання прийняв до виконання

Ізраєлян К.К.

РЕФЕРАТ

Магістерська кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, робота викладена на 65 друкованих сторінках, містить 48 літературних джерел, 1 додаток, 14 таблиць та 5 рисунків.

Метою магістерської кваліфікаційної роботи - проведення аналіз існуючої системи менеджменту якості та розроблення програм покращення підприємства.

Магістерська робота проводилась на підприємстві ТОВ «Олімп» та на кафедрі стандартизації та сертифікації сільськогосподарської продукції Національного університету біоресурсів і природокористування України.

У першому розділі проведено огляд літературних джерел, у якому розглянуто сутність, структуру та значення стандартів серії ISO 9000, зокрема стандарту ISO 9001:2015. Проаналізовано основні положення, вимоги та особливості впровадження систем управління якістю відповідно до ДСТУ ISO 9001:2015. Особлива увага приділена процесному підходу, ризик-орієнтованому мисленню та принципу постійного вдосконалення, які є основою ефективного функціонування сучасних підприємств.

У другому розділі проведена діагностика діяльності підприємства ТОВ «Олімп», охарактеризовано його виробничу структуру, основні напрями діяльності, систему управління якістю та організацію роботи персоналу. Проаналізовано наявну систему менеджменту якості, її відповідність вимогам стандарту ISO 9001:2015, а також розглянуто стан охорони праці на підприємстві та розроблено інструкції для забезпечення безпечних умов роботи.

У третьому розділі приділялася увага власним дослідженням, які стосуються безпосередньо удосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ «Олімп». Визначено представника керівництва з якості, проведено актуалізацію базових процедур, навчання внутрішніх аудиторів, планування та здійснення внутрішнього аудиту. Узагальнено результати аудиту, розроблено пропозиції щодо вдосконалення СМЯ із впровадженням принципу PDCA та застосуванням ABC-аналізу при виборі постачальників. Також

проведено оцінку економічної ефективності запропонованих заходів щодо покращення системи менеджменту якості.

Ключові слова: *ЯКІСТЬ, УПРАВЛІННЯ, АВС АНАЛІЗ, ВНУТРІШНІЙ АУДИТ, ЕКОНОМІЧНА ЕФЕКТИВНІСТЬ, СМЯ, ПРИНЦИП PDCA.*

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	6
ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ.....	9
1.1. Аналіз стандартів серії ISO 9000.....	9
1.2. Огляд стандарту ISO 9001:2015.....	16
1.2.1. Зміст стандарту ISO 9001:2015.....	16
1.2.2. Особливості стандарту ISO 9001:2015/ ДСТУ ISO 9001-2015.....	17
Висновки до розділу 1.....	19
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ПІДПРИЄМСТВА.....	20
2.1. Аналіз підприємства ТОВ «Олімп».....	20
2.2. Система управління якістю на підприємстві ТОВ «Олімп».....	24
2.3. Інструкція з охорони праці для працівників на підприємстві ТОВ «Олімп».....	30
Висновки до розділу 2.....	35
РОЗДІЛ 3. ВЛАСНІ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	36
3.1. Визначення представника керівництва з якості.....	36
3.2. Проведення актуалізації, та затвердження БП. Ознайомлення персоналу з документами СМЯ.....	36
3.3. Навчання внутрішніх аудиторів.....	38
3.4. Проведення внутрішнього аудиту.....	40
3.4.1. Планування внутрішнього аудиту.....	41
3.4.2. Перевірка і оцінка інформації.....	42
3.5. Узагальнення результатів аудиту.....	44
3.6. Розроблення та впровадження елементів СМК.....	49
3.6.1. Впровадження принципу PDCA.....	50
3.6.2. Використання ABC аналізу при виборі постачальника.....	51
3.7. Економічна ефективність.....	53
ВИСНОВКИ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58
ДОДАТКИ	
ДОДАТОК А. Тези, сертифікати	

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

СМЯ - Система управління якістю

ISO - International Organization for Standardization

ТБТ - Технічні бар'єри у торгівлі

TQM - Total Quality Management

ДП «УкрНДНЦ - Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості»

БП – бізнес процес

ТОВ – товариство з обмеженою відповідальністю

ДП – документована процедура

PDCA – Plan Do Check Act (плануй, дій, контролюй, покращуй)

СМК – сукупність політик, процесів та процедур, які компанія використовує для забезпечення якості своєї продукції чи послуг

ВСТУП

Реалізація сучасних ідей у сфері якості та побудова ефективних виробничих процесів у відповідності до вимог споживача є одним із головних завдань сучасних підприємств харчової промисловості. Досягнення цих цілей можливе, в першу чергу, через створення, впровадження та постійне вдосконалення системи управління якістю (СУЯ), яка забезпечує стабільність технологічних процесів, підвищення конкурентоспроможності продукції та довіру споживачів.

Актуальність теми дослідження полягає в тому, що впровадження систем управління якістю відповідно до вимог міжнародних стандартів серії ISO 9000, зокрема ISO 9001:2015, є необхідною умовою ефективного функціонування підприємств у сучасних ринкових умовах. Глобалізація ринку, зростання конкуренції та посилення вимог споживачів до безпечності та якості продукції зумовлюють потребу у формуванні на підприємствах дієвих систем менеджменту якості, орієнтованих на постійне вдосконалення всіх процесів виробництва.

Відповідно до стандартів серії ISO, система управління якістю — це сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для забезпечення належного рівня якості продукції та послуг. Така система є організаційною основою управління підприємством і охоплює всі етапи життєвого циклу продукції: від постачання сировини до контролю готової продукції та задоволення споживача.

Розроблення та впровадження системи управління якістю передбачає адаптацію принципів стандартів ISO 9001 до конкретних умов діяльності підприємства. Рішення про створення СУЯ зазвичай приймається керівництвом підприємства з урахуванням вимог замовників, ринкової ситуації та прагнення підвищити ефективність виробничих процесів. Це дозволяє зменшити невиробничі витрати, оптимізувати використання ресурсів та забезпечити постійне вдосконалення діяльності.

Метою магістерської кваліфікаційної роботи - проведення аналіз існуючої системи менеджменту якості та розроблення програм покращення підприємства.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- провести аналіз стандартів серії ISO 9000;
- ознайомитись з підприємством, документами СМК на підприємстві ТОВ «Олімп», дослідити процеси підприємства;
- прийняти участь у проведенні внутрішнього аудиту;
- розробити програму розробки та впровадження елементів СМЯ на підприємстві ТОВ «Олімп»;
- розрахувати економічну ефективність впроваджених елементів СМЯ;

Вихідні матеріали: нормативні документи, документи СМЯ, періодичні видання.

Об'єкт досліджень: система управління якістю сільськогосподарських підприємств.

Предмет досліджень: елементи системи управління якістю на підприємстві ТОВ «Олімп».

РОЗДІЛ 1. ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ

Система якості - це сукупність організаційної структури, відповідних процедур, процесів і ресурсів, які забезпечують здійснення загального управління якістю продукції і послуг та підтримання міцних зв'язків між усіма ланками управління і працюючими підприємствами на всіх рівнях виробництва та реалізації [1].

Для забезпечення високої якості продукції чи послуг необхідна чітка система управління якістю, яка б враховувала науково-технічні досягнення, стимулювала добросовісну працю всього колективу підприємства й орієнтувалася на запити ринку [2].

1.1. Аналіз стандартів серії ISO 9000

Система управління якістю є одним із ключових інструментів забезпечення стабільності виробничих процесів, підвищення конкурентоспроможності підприємства та задоволення вимог споживачів. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) розробила серію стандартів ISO 9000, яка визначає принципи, терміни, вимоги та методологію створення, впровадження й удосконалення систем управління якістю (СУЯ) на підприємствах різних галузей.

ISO 9000 — серія стандартів ISO, які застосовуються при створенні та удосконаленні систем менеджменту якості організацій.[3]

Використання міжнародних стандартів дозволяє швидко розвивати і піднімати виробництво до рівня передових промислових країн і тим самим розвивати та поглиблювати торговельно-економічні відносини між країнами. Міжнародні стандарти, які розробляються різними міжнародними організаціями, усувають технічні бар'єри у торгівлі (ТБТ), що пов'язано з розрізненнями у національних стандартах країн світу. Крім того, на перший план висувається проблема якості продукції. Концептуальні принципи формування міжнародних стандартів, визначені Світовою організацією торгівлі, наведені в рис.1.1 [4].



Рис.1.1. Концептуальні принципи формування міжнародних стандартів [5]

Стандарти ISO серії 9000 були розроблені технічним комітетом ISO/TK 176 в результаті узагальнення накопиченого національного досвіду різних країн щодо розроблення, впровадження та функціонування систем якості. Комітет керувався попередніми розробками Британського інституту стандартів, що знайшли своє відображення в Британському стандарті BS 5750.

Стандарти серії ISO 9000, прийняті більш ніж 90 країнами світу в якості національних, застосовні до будь-яких підприємств, незалежно від їх розміру, форм власності та сфери діяльності [5].

У сучасний період діє близько 15 тис. міжнародних стандартів, майже 10 тис. знаходиться на різних ступенях підготовки і затвердження. Слід підкреслити, що міжнародні стандарти не є юридично обов'язковими документами для використання [1]. Кожна країна має право застосовувати їх цілком, окремими розділами чи зовсім не застосовувати. Ці стандарти носять рекомендований характер. Однак вони встановлюють вимоги і показники, які відповідають світовому технічному рівню і впливають на національні стандарти,

а через них обумовлюють попит на ту чи іншу продукцію на міжнародному ринку [4].

Мета серії стандартів ISO 9000 — стабільне функціонування документованої системи менеджменту якості підприємства-постачальника. Вихідна спрямованість стандартів серії ISO 9000 спрямована на відносини між компаніями у формі споживач/постачальник. З прийняттям у 2000 році чергової версії стандартів ISO серії 9000 більша увага стала приділятися здібностям організації задовольняти вимоги всіх зацікавлених сторін: власників, співробітників, суспільства, споживачів, постачальників [6, 9].

Значення стандартів серії 9000: Стандарти допомагають підприємствам формалізувати їх систему менеджменту, вводячи, зокрема, такі системоутворюючі поняття, як внутрішній аудит, процесний підхід, коригувальні та запобіжні дії [7].

Серія стандартів ISO 9000 включає декілька взаємопов'язаних документів, кожен із яких виконує певну функцію у формуванні та сертифікації системи управління якістю [6]:

- **ISO 9000:2015** – *«Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів»*. Стандарт визначає основні поняття, принципи управління якістю, терміни та визначення, що використовуються у подальших стандартах серії. Він формує концептуальну основу для побудови ефективної СУЯ.

- **ISO 9001:2015** – *«Системи управління якістю. Вимоги»*. Є основним нормативним документом серії, який містить вимоги до процесів управління, документування, відповідальності керівництва, управління ресурсами, реалізації продукції та процесів поліпшення. Саме цей стандарт використовується для сертифікації підприємств. Він ґрунтується на процесному підході, орієнтації на споживача, залученні персоналу та постійному вдосконаленні.

- **ISO 9004:2018** – *«Якість організації. Керівництво для досягнення сталого успіху»*. Цей документ не призначений для сертифікації, але надає рекомендації щодо підвищення ефективності СУЯ, забезпечення довготривалої результативності та адаптації до змін зовнішнього середовища.

- ISO 19011:2018 – *«Настанови з аудиту систем управління»*. Стандарт встановлює принципи, підходи та вимоги до проведення внутрішніх і зовнішніх аудитів систем управління якістю, а також визначає компетентність аудиторів.

Разом вони формують узгоджену серію стандартів системи управління якістю, яка сприяє взаєморозумінню в національній та міжнародній співпраці.

У стандартах серії ISO 9000 розмежовують вимоги до систем управління якістю і вимоги до продукції (послуг).

У стандарті ISO 9001 встановлено вимоги до систем управління якістю. Вони загальні і застосовні до організацій усіх галузей промисловості чи економіки незалежно від категорії пропонованої продукції (послуг). Стандарт ISO 9001 не встановлює безпосередньо вимог до продукції (послуг) [8, 9].

Вимоги до продукції (послуг) можуть бути встановлені замовниками, органом місцевого самоврядування з передбаченнями вимог замовників, або регламентів.

Розробники 3-ї версії стандартів на основі аналізу й узагальнення досвіду TQM сформулювали вісім принципів менеджменту якості, які закладені в основу стандартів ISO серії 9000:2000 (рис. 1.2) [3].



Рис.1. 2 Основа міжнародних стандартів ISOсерії 9000 версії 2000 [5]

На сайті ISO зазначено, що в найбільш актуальних вимогах до систем управління якістю (ISO 9001:2015) використовується останні сім принципів управління якістю, а термінологія злегка актуалізована (наприклад, «залучення людей» → «engagement of people», «системний підхід» увійшов до інших принципів) [7].

Один авторський огляд пояснює, що принцип «System approach to management» як окремий пункт був вилучений, оскільки його зміст інтегровано в інші принципи [6, 7, 13].

Хоча восьмий принцип («Mutually beneficial supplier relationships») залишається в багатьох описах восьми принципів, в актуальній редакції

стандарту його формулювання може змінюватись — наприклад, «Relationship management» або «Managing relationships».

В Україні розроблення та впровадження національних стандартів серії ISO 9000 здійснюється з урахуванням вимог міжнародних нормативних документів Міжнародної організації зі стандартизації (ISO). Початкові переклади й науково-технічне редагування міжнародних стандартів ISO були виконані на початку 2000-х років, що дозволило наказами Держспоживстандарту України ввести в дію перші державні стандарти: ДСТУ ISO 9000-2001, ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001 та ДСТУ ISO 19011-2003. Зазначені документи були ідентичними (IDT) перекладами відповідних міжнародних стандартів англійською мовою. Їхнє впровадження створило узгоджену серію стандартів, спрямовану на забезпечення єдиного підходу до управління якістю, гармонізацію термінології та підвищення рівня взаєморозуміння у національній і міжнародній торгівлі [10, 12].

Подальший розвиток системи національної стандартизації відбувався відповідно до актуалізації міжнародних документів. У 2009 році було прийнято ДСТУ ISO 9001:2009, який є ідентичним перекладом стандарту ISO 9001:2008. Цей документ визначав оновлені вимоги до систем управління якістю, зокрема у сфері процесного підходу, управління документацією та орієнтації на споживача.

У зв'язку з переглядом міжнародних стандартів ISO серії 9000 у 2015 році, в Україні наказом ДП «УкрНДНЦ» № 145 від 5 листопада 2015 р. було введено в дію нову редакцію стандарту — ДСТУ ISO 9001:2015 (IDT), яка набула чинності з 1 січня 2016 р. Цей стандарт є перекладом міжнародного документа ISO 9001:2015 “Quality management systems — Requirements”, що базується на семи принципах управління якістю: орієнтація на споживача, лідерство, залучення працівників, процесний підхід, удосконалення, прийняття рішень на основі доказів та управління взаємовідносинами [14,15].

Одночасно з оновленням ISO 9001 було гармонізовано й інші документи серії, зокрема ДСТУ ISO 9000:2017, що містить актуалізовані терміни та

визначення, ідентичні положенням міжнародного стандарту ISO 9000:2015. Це забезпечило узгодженість національної системи стандартизації із сучасними міжнародними підходами.

Слід зазначити, що, незважаючи на ідентичний (IDT) статус перекладів, у вітчизняних версіях ДСТУ наявні певні відмінності в термінології та формулюваннях порівняно з англійськими оригіналами ISO. Тому при одночасному застосуванні вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 і його національного аналога ДСТУ ISO 9001:2015 у випадках термінологічних суперечностей рекомендовано користуватися автентичними англійськими версіями стандартів ISO.

Таким чином, національна система стандартизації України у сфері управління якістю розвивається синхронно з міжнародними тенденціями, що забезпечує гармонізацію нормативної бази, підвищення конкурентоспроможності підприємств і сприяє інтеграції України до світового ринку товарів та послуг [2, 11].

Підходи до використання міжнародних стандартів з боку країн-учасниць ISO наведено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Використання стандартів країнами-учасницями [5]

Франція, Нідерланди, Швеція, Данія, Бельгія, Австрія, Великобританія	Широко використовують, економіка країни значною мірою залежить від зовнішньої торгівлі
США, Канада, Австрія	Не використовують, якщо стандарти не відповідають національній практиці в галузі стандартизації і національним інтересам у сфері виробництва продукції
Японія	Проводить пряме застосування чи включає вимоги до стандартів
Україна	Міжнародні норми і вимоги та науково-технічні досягнення не завжди відповідають вітчизняним нормам, вимогам та технології, що не дозволяє їх використовувати повною мірою, проводиться гармонізація МС

1.2 Огляд стандарту ISO 9001:2015

1.2.1 Зміст стандарту ISO 9001:2015

Стандарт ISO 9001:2015 має чітку структуру. Крім передмови і введення стандарт містить 8 розділів (параграфів):

1. Область застосування
2. Нормативні посилання
3. Терміни та визначення
4. Система менеджменту якості
5. Відповідальність керівництва
6. Менеджмент ресурсів
7. Випуск продукції
8. Вимірювання, аналіз та поліпшення

Три перших розділи стандарту є «службовими», вони не містять в собі вимог. А ось наступні п'ять розділів - з 4 -го по 8-ий - містять найголовніше - вимоги. Тому розглянемо кожен пункт детальніше.

Кожен розділ стандарту присвячений одній темі, адресований конкретній групі працівників.

Сертифікація СМЯ стає необхідним етапом розвитку сучасного підприємства, що забезпечує конкурентоспроможність своєї продукції і послуг, як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринку. На сьогоднішній день ISO 9001 є найбільш поширеним стандартом по системі управління якістю. Широка практика показала, що організації, що інвестували у впровадження СУЯ та реєстрацію по ISO 9001 незабаром не тільки окупили свої витрати, але і збільшили доходи за рахунок більш ефективного використання активів і підвищення рентабельності [**Помилка! Джерело посилання не знайдено.**].

Сертифікація підприємства по ISO 9001 - природний, закономірний і потрібний крок у становленні кожного стабільно розвивається підприємства або організації. Компанія не просто отримує документ, що підтверджує процедуру проведення заходів щодо встановлення відповідності міжнародному стандарту, а набуває статусу солідного, надійного партнера у всіх сферах бізнесу. Це

правильний маркетинговий хід, спрямований не тільки на рекламу вироблених товарів і послуг, але і дає підприємству можливість виходу на більш високий якісний рівень [16].

Міжнародні стандарти щодо поліпшення систем управління якістю підприємств розроблялися протягом багатьох років виходячи з досвіду найуспішніших світових компаній. Міжнародна Організація по Стандартизації є неурядовою, але її можливості настільки високі, що в багатьох країнах її стандарти стали державними [8].

Впровадження ISO 9001 - це шанс почати системно управляти підприємством, можливість побудови на підприємстві ефективної системи менеджменту якості на увазі такі основні моменти:

1. Вся діяльність компанії розбивається на процеси, призначаються відповідальні особи за кожний процес;
2. Кожен процес має конкретний опис дій персоналу;
3. Формулюються чіткі цілі і завдання, що сприяють мотивації персоналу;
4. Ведеться документальне підтвердження дій персоналу, враховуються статичні дані і показники ефективності;
5. Регламентуються внутрішні аудити, завдяки яким виявляються проблеми, швидке реагування сприяє усуненню недоліків на самих ранніх стадіях.

Сертифікація систем менеджменту якості (СМЯ) у нашій країні не є обов'язковою, але можливість маркування товару знаком «ISO 9001» в більшості випадків є вирішальним фактором. Серед інших переваг: спрощення наступних видів ліцензування діяльності та сертифікації товарів, дотримання обов'язкової умови державних тендерів, довіра постачальників та споживачів, забезпечення на підприємстві чітко регламентованих дій персоналу [17, 19]

1.2.2 Особливості стандарту ISO 9001:2015 / ДСТУ ISO 9001-2015

Ще необхідно сказати про одну особливість стандарту ISO 9001:2015 / ДСТУ ISO 9001-2015 і стандартів, що відносяться до інших систем менеджменту.

При написанні міжнародних нормативних документів існує традиція, за якою кожен перший пункт чергового параграфа (розділу) містить інформацію не задля регулювання, а для анонсування та узагальнення того, що буде сказано в інших пунктах даного параграфа (розділу). Без знання цієї особливості дуже важко читати і сприймати текст стандарту ISO 9001:20015.

Однак, кожен «перший» пункт кожного параграфа (розділу) стандарту ISO 9001:2015 містить і свою «родзинку».

Пункт 4.1 «Загальні вимоги» - містить в собі короткий зміст всього стандарту ISO 9001:2015, а також найважливіше вказівка на необхідність управляти не тільки внутрішніми процесами всередині підприємства, а й деякими «зовнішніми процесами».

Пункт 5.1 «Зобов'язання керівництва» - підкреслюється, що Вище керівництво підприємства не тільки приймає рішення з діяльності підприємства і, зокрема, рішення про впровадження СУЯ, а й « ... має надавати свідчення своїх зобов'язань відносно розробки і впровадження системи менеджменту якості і постійного поліпшення її результативності». Тобто керівництво підприємства повинно не тільки бути прихильником СМК, а й демонструвати свою прихильність.

Пункт 6.1 «Забезпечення ресурсами» - нагадує, що це обов'язок керівництва визначити, які ресурси необхідно розвивати для успішної діяльності підприємства.

Пункт 7.1 «Планування випуску продукції» - перераховується, що має бути враховано для здійснення управління технологічними процесами.

Пункт 8.1 «Загальні положення» (стосовно до вимірювань, аналізу та поліпшення) - встановлює обов'язковість застосування статистичних методів у системі управління кожного підприємства [20].

Висновки до розділу 1

У першому розділі було проведено аналітичне дослідження міжнародних стандартів серії ISO 9000, зокрема стандарту ISO 9001:2015, який визначає вимоги до систем управління якістю.

В результаті аналізу встановлено, що стандарти серії ISO 9000 є основою для формування ефективних систем менеджменту якості на підприємствах різних галузей. Вони забезпечують єдину методологічну базу для організації процесів, спрямованих на підвищення задоволеності споживачів, стабільність якості продукції та вдосконалення внутрішніх процесів управління.

Дослідження стандарту ISO 9001:2015 показало, що він орієнтований на процесний підхід, ризик-орієнтоване мислення та постійне поліпшення діяльності підприємства. Особлива увага приділяється відповідальності керівництва, управлінню ресурсами, моніторингу ефективності процесів і зворотному зв'язку зі споживачами.

Розгляд положень ДСТУ ISO 9001:2015 підтвердив, що цей національний стандарт є ідентичним міжнародному ISO 9001:2015 і може бути ефективно впроваджений у вітчизняних підприємствах харчової промисловості для підвищення конкурентоспроможності, довіри споживачів і виходу на зовнішні ринки.

Таким чином, стандарти серії ISO 9000, а особливо ISO 9001:2015, є важливим інструментом забезпечення стабільної якості продукції, удосконалення виробничих процесів і підвищення результативності систем управління на підприємствах харчової галузі. Їх впровадження сприяє формуванню культури якості, оптимізації ресурсів і підвищенню рівня організаційної зрілості підприємства.

РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ПІДПРИЄМСТВА

2.1. Аналіз підприємства ТОВ «Олімп»

Підприємство ТОВ «Олімп» спеціалізується на виробництві насіння соняшнику, кукурудзи, пшениці, сої та інших культур.

У Черкаській області підприємство ТОВ «Олімп» організувало кілька демонстраційних майданчиків, засіяних насінням власного виробництва. На полях висаджується кукурудза, соняшник, соя та інші культури. Для представників фермерських господарств організовуються виїзні семінари та Дні відкритих дверей.

Компанія складається з десяти відділів: контролінг, маркетинг, фінансовий відділ, департамент з продажу, логістика, юридичний відділ, відділ інформаційних технологій, реєстрації, закупок, агрономії.

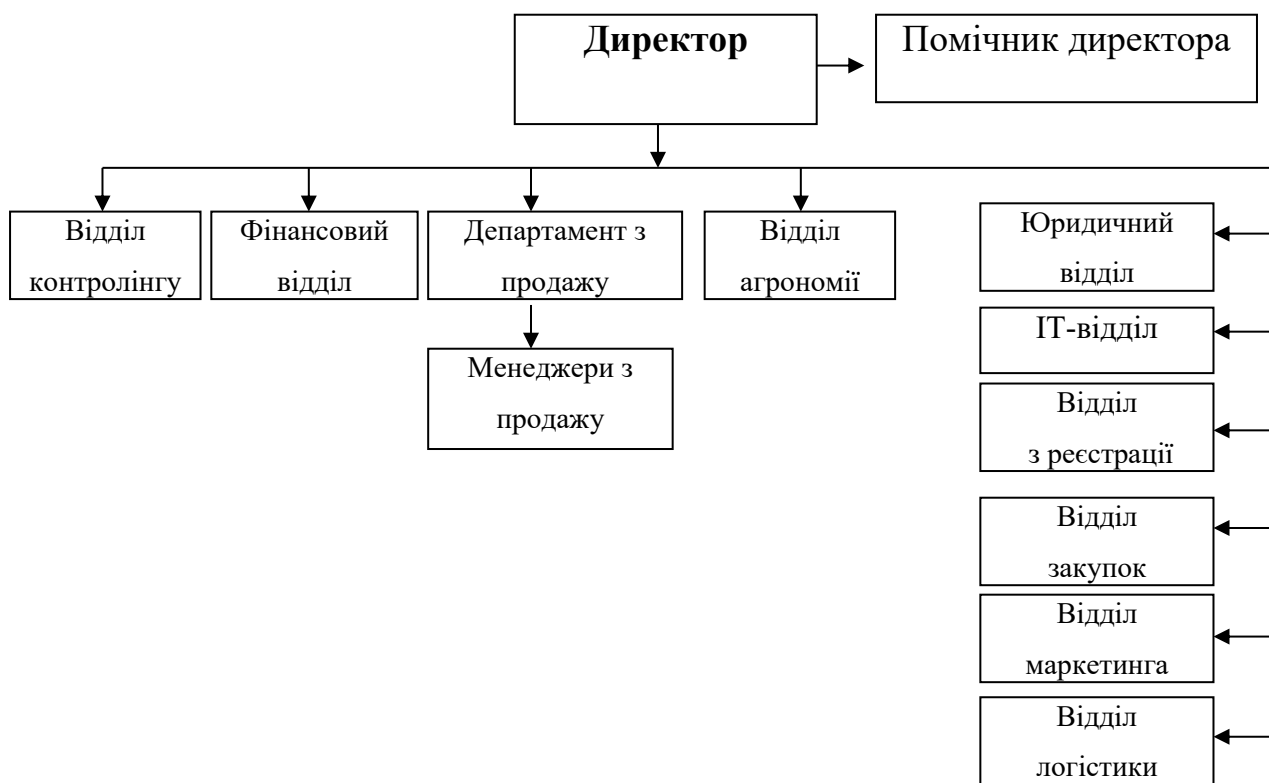


Рис 2.1 Організаційна структура ТОВ «Олімп»

За сучасних умов мінливого зовнішнього середовища головним завданням підприємства стає швидке реагування на зміни і відповідне впровадження адекватних заходів в організації і здійсненні власної підприємницької діяльності.

Основу діяльності будь-якої організації становлять її ділові процеси, або бізнес-процеси, які визначаються цілями й завданнями діяльності суб'єкта господарювання. Процеси забезпечують реалізацію всіх видів діяльності підприємства, пов'язаних з виробництвом товарів і/або послуг, які суб'єкт господарювання або робить, або продає й поставляє, або робить все це в сукупності. Для кожного виду роботи, що входить у загальний процес господарської діяльності, визначені тимчасові характеристики, які визначають її місце в загальній послідовності робіт, умови ініціації й час виконання.

Бізнес-процес являє собою сукупність бізнес-операцій, певну кількість внутрішніх видів діяльності, що починаються з одного або більше входів і закінчуються створенням продукції, необхідної клієнту (клієнт - не обов'язково зовнішній відносно підприємства споживач, це може бути підрозділ організації або конкретний працівник) [21]

Опираючись на багаторічний досвід роботи, на підприємстві були розроблені і прописані бізнес процеси для кожного відділу. Переваги прописаних бізнес процесів в тому, що вони регламентують роботу підприємства в цілому, а також відділів і кожної посадової особи. Ще однією перевагою є швидка професійна адаптація нових співробітників. Якщо раніше на ознайомлення співробітника витрачалось не менше 5 днів, то з появою прописаних бізнес процесів на це тратиться вдвічі менше часу.

Загальна структура бізнес процесів, які використовуються на підприємстві.

1. Титульний аркуш (містить підпис Директора, Представника керівництва з якості та розробника, відповідального за бізнес процес);
2. Зміст;
3. Лист обліку змін та актуалізації (описується кожна зміна в БП, дата зміни, пункт та підпис особи, що зафіксувала зміну);

4. Лист ознайомлення з БП (підписи співробітників, які були ознайомлені з БП);
5. Ціль БП;
6. Учасники процесу (перелік посадових осіб, які приймають участь в БП, а також відповідальний за БП);
7. Ресурсне забезпечення (описуються всі ресурси, які залучені до процесу);
8. Опис БП (опис процесів з визначеними відповідальними особами та датами, може містити пункти та підпункти);
9. Моніторинг БП (містить ключові задачі, ігнорування яких може призвести до серйозних економічних чи інших наслідків, включає в себе елементи 8 та 11 пунктів);
10. Оцінка результатів процесу;
11. Взаємозв'язки БП (описую всі взаємодії данного БП з іншими). Містить в собі два пункти:
 1. Входи процесу (описуються вся вхідна інформація, ресурси та ін. з вказанням відповідальних осіб та дат)
 2. Виходи процесу (описуються вся вихідна з процесу інформація, ресурси та ін. з вказанням відповідальних осіб та дат)
12. Додатки (містить в собі всі форми документів, записок та ін., які використовуються в процесі).

У будь-якій організації існує один з трьох можливих способів опису БП:

- функціональний;
- процесний;
- об'єктний.

На досліджуваному підприємстві застосований процесний підхід опису БП.

При процесному підході, особа відповідальна за процес несе відповідальність за кінцевий результат - транспортування починаючи від транспортування та закінчуючи диспетчеризацією транспорту , а також за ресурси , використані для всього бізнес-процесу , а не його окремої складової як

це відбувається у функціональному підході [Помилка! Джерело посилання не знайдено.2].

Не достатньо лише описати процеси, потрібно проводити постійний контроль виконання завдань регламентованих документованими процедурами. В іншому випадку вони будуть формальними. Для ефективного управління документоваіі процедури повинні бути актуальними та «живими».

Вищим керівництвом було поставлено завдання відповідальним за процеси провести аналіз на відповідність БП дійсності. В ході аналізу було виявлено, що БП знаходяться в не актуальному стані, їх зміст не відповідає дійсним процесам, які відбуваються на підприємстві. Тому було вирішено провести актуалізацію БП.

В ході проведення чергового зібрання було прийнято ряд рішень:

1. пройти сертифікацію ISO;
2. залучити спеціаліста для розробки та впровадження СМК.

Застосування підходів ISO 9001 у системі управління підприємством допомагає вирішити багато її зовнішніх запитань:

- ✓ покращити якість продукції та послуг, тим самим підвищити задоволеність своїх замовників;
- ✓ стати конкурентоспроможним на внутрішньому та зовнішніх ринках;
- ✓ реалізовувати продукцію за світовими цінами;
- ✓ налагодити співпрацю з закордонними партнерами (зокрема, щодо отримання інвестицій);
- ✓ отримати переваги перед конкурентами при участі у тендерах;
- ✓ забезпечити прозорість та легкість управління діяльністю організації;
- ✓ запровадити механізм постійного покращення системи управління та підвищити ефективність роботи співробітників на всіх рівнях.
- ✓ Підвищення комерційної цінності товару з точки зору більшої довіри з боку споживачів;

✓ поліпшення іміджу та бренду компаній, що демонструють прихильність вимогам міжнародних стандартів, кращим практикам та якості продукції, а також дотримання застосовних законодавчих і регулюючих вимог;

План розроблення СМК на 2025 рік наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

План розроблення СМК на 2025 р

№	Етапи	Дата	Відповідальний	Підпис відповідальної особи
1.	Визначення представника керівництва з якості.		Директор	
2.	Проведення актуалізації та затвердження БП. Ознайомлення персоналу з документами.		Представник керівництва з якості	
3.	Навчання внутрішніх аудиторів.		Спеціаліст	
4.	Планування, проведення внутрішнього аудиту та аналіз результатів.		Представник керівництва з якості	
5.	Визначення слабких сторін підприємства.		Представник керівництва з якості	
6.	Розроблення та впровадження елементів СМК.		Представник керівництва з якості	

2.2. Система управління якістю на підприємстві ТОВ «Олімп»

Система менеджменту якості (СМЯ) - сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для загального керівництва якістю. Вона призначена для постійного поліпшення діяльності, для підвищення конкурентоспроможності організації на вітчизняному та світовому ринках, визначає конкурентоспроможність будь-якої організації. Вона є частиною системи менеджменту організації [Помилка! Джерело посилання не знайдено.].

Якість - складна і універсальна категорія, що має безліч особливостей і різних аспектів. Залежно від мети використання та розгляду якості, до її основних аспектах можна віднести:

- Філософський;
- Соціальний;
- Технічний;
- Економічний;
- Правовий.

Сучасні СМК базуються на принципах TQM. Різні частини системи менеджменту організації можуть бути інтегровані разом із системою управління якістю в єдину систему менеджменту, що використовує спільні елементи. Це підвищує результативність планування, ефективність використання ресурсів, створює синергетичний ефект у досягненні спільних бізнес -цілей організації.

Широко застосовується сертифікація СМЯ по ISO 9000. Сертифікація СМЯ заснована на проведенні незалежних аудитів третьою стороною (органом з сертифікації) [Помилка! Джерело посилання не знайдено.].

СМК впроваджується для того, щоб вирішити конкретні проблеми підприємства. І вже потім, коли першочергові проблеми починають вирішуватися, з'ясовується, що це дуже зручний інструмент вирішення й інших проблем.

Одним із засобів вдосконалення системи управління підприємством відповідно до вимог ринку є розробка та вдосконалення системи менеджменту якості (СМЯ).

У другій половині ХХ відбулися великі зміни в ринкових відносинах. Якість продукції та послуг стало головною конкурентною перевагою. Це змусило переглянути основи менеджменту підприємством. Вище керівництво підприємств вже не могло делегувати одному з відділів завдання забезпечення якості. Воно змушене було само очолити роботи з якості, залучати весь персонал підприємств в роботи з якості, забезпечуючи при цьому чіткість і ясність у питаннях відповідальності, повноважень і взаємодії всього персоналу.

Одночасно якість ставало стратегією підприємств, зачіпаючи все більш перспективні завдання розвитку організації з метою досягнення довгострокового успіху на основі безперервного поліпшення якості **[Помилка! Джерело посилання не знайдено.]**.

Всесвітньо відомі фахівці з якості Дж. Джуран і Е. Демінг вважали, що від 80 до 98 % помилок визначається системою, а не виконавцями. Раз так, то потрібно оцінити насамперед всю систему, зокрема систему менеджменту якості. Якщо вона відповідає певним вимогам, то з'являється впевненість у тому, що й готова продукція буде відповідати вимогам до її якості.

Взявши на себе відповідальність за якість продукції, перший керівник повинен чітко розуміти, які потоки інформації обертаються в СМЯ. Навіть перший керівник не в змозі охопити всю інформацію про якість. СМК потрібна йому як засіб залучення всіх працівників у діяльність з якості та розподілу відповідальності, повноважень і взаємодій між ними. Перший керівник призначає з числа вищих керівників відповідального за створення, функціонування і розвиток СМЯ. При цьому він декларує, що безпосередньо сам керує роботами по якості на підприємстві через систему менеджменту якості. Здійснюється регулярна оцінка її результативності та ефективності за допомогою внутрішніх і зовнішніх аудитів, аналізу зареєстрованої інформації з якості та інших аспектів діяльності організації **[Помилка! Джерело посилання не знайдено.]**.

Насамперед перший керівник повинен оцінити, наскільки результативно СМК дозволяє реалізувати політику і стратегічні плани підприємства, бо СМК - це організаційно - технічна система, завдання якої - реалізація політики і цілей підприємства [12, 23].

Для того, щоб зробити підприємство, організацію конкурентоспроможними - якщо це ставиться як задача. Причому, для кожного підприємства «вістрі користі» буде своїми, не порівняним з користю, отриманої від впровадження СУЯ на інших підприємствах. В одних випадках впровадження СУЯ дозволяє підвищити управлінські навички перших керівників, в інших випадках дозволяє

знизити внутрішні втрати з різних причин або збільшити якість своєї продукції або послуг.

Завжди поліпшуються продажі. Збільшується якість персоналу на всіх рівнях, поліпшується робота з персоналом. Поліпшується все, на що спрямований фокус СМК. Треба обмовитися, що благодатні результати від впровадження СУЯ з'являться тільки тоді, коли Систему менеджменту якості створюватимуть самі працівники підприємства, а не «купуватимуть СМК під ключ за три дні», коли працівники своїми силами створюватимуть правила, за якими самі потім працюють, а не «купуватимуть комплект готової документації».

Можливі такі способи розробки та впровадження СМК:

1. Розробка та впровадження СУЯ своїми силами.

Почати впровадження СУЯ своїми силами. Успіх цього варіанту залежить від правильності вибору менеджера по якості. Зрештою, його можна навчити на курсах. Плюси - найдешевший шлях, низький ризик виходу працівника після завершення проекту. Мінуси - ризик того, що працівника в процесі впровадження СУЯ «занесе» в якусь крайність, що ми часто спостерігаємо. У цьому випадку необхідна хоча б обмежена, але зовнішня оцінка діяльності менеджера з якості

1. Розробка та впровадження СУЯ своїми силами після прийому в штат підприємства співробітника, який має подібний досвід.

Найняти в штат підприємства людини, яка мала досвід впровадження СУЯ на іншому підприємстві. Плюси - наявність досвіду, низька ціна питання. Мінуси - ризик того, що працівник після виконання проекту з впровадження СУЯ звільниться, понесе в своїй голові величезну додану цінність, отриману в ході впровадження. У цьому варіанті необхідно переконатися у високій лояльності найнятого працівника, переконатися в тому, що цього працівника щось тримає на підприємстві. Крім того, треба завжди готувати дублера головного співробітника.

2. Розробка та впровадження СУЯ своїми силами з залучення консультанта на весь період проекту.

Укласти договір з зовнішньою стороною про надання консультаційних послуг з впровадження СУЯ. Плюси - при правильному виборі - гарантований позитивний результат, отримання підприємством реальної вигоди, яка окупить всі витрати на проект. У консультантів, як правило, є великий досвід впровадження СУЯ на різних підприємствах. Не шукайте консультанта за принципом «А Ви мали досвід впровадження СУЯ на підприємстві з виготовлення заварного печива?» Або «А Ви мали досвід впровадження СУЯ на підприємстві з проектування та будівництва будинків саме каркасним методом?» Мінуси - висока вартість послуг консультантів, ще вище - консалтингових організацій. Аналізуйте не тільки ціну, але співвідношення «ціна / якість консультаційних послуг».

3. Комбінований варіант , при цьому у зовнішнього консультанта - одного або кількох - купують разові послуги [19, **Помилка! Джерело посилання не знайдено.**].

Впроваджувати самим, але залучати зовнішнього консультанта для надання разових послуг: навчання керівництва та персоналу, допомога менеджеру з якості в окремих питаннях, навчання і стажування внутрішніх аудиторів, виконання внутрішніх аудитів силами зовнішнього фахівця, супровід сертифікаційного аудиту.

Найголовніше, що повинні прийняти керівники підприємств - це те, що впровадження СУЯ - справа рук керівництва і персоналу підприємства. Ключова роль у цьому - у Першого керівника підприємства.

«Впровадження СМК» у вазі виконання наступних кроків:

Крок 1.

Вища Керівництво підприємства (компанії, організації) повинна особисто усвідомити необхідність вивчити тему СМК або впровадити СУЯ. Результат - Керівництво усвідомило необхідність вивчити тему, пов'язану з СМК або прийняло рішення впроваджувати СУЯ. Ризики цього етапу - висока

зарозумілість керівника (приказка: «Біда не в тому, що не знають, а в тому, що думають, що знають»), негативні відгуки знайомих, негативний досвід попередніх спроб контакту з псевдоносітелями знань з СМК.

Крок 2.

Вища Керівництво підприємства має отримати початкові знання про системи менеджменту якості та процесі сертифікації СМЯ. Рішення про проходження сертифікації або відмову від сертифікації може бути прийняте пізніше. Результат - Керівник сам особисто пройшов, хоча б, ознайомлювальне навчання за СМК або співбесіду з тим, кому довіряє. Прийнято рішення про продовження робіт в цьому напрямку. На своєму підприємстві намічена кандидатура (один або, для підстраховки, кілька людей) майбутнього менеджера з якості - «тяглову конячку» майбутнього проекту, в перспективі - директора з якості. Ризики етапу - отримання однобокої інформації з одного джерела. Краще поспілкуватися з різними носіями знань і досвіду по СМК, поспілкуватися з керівниками тих підприємств, де вже впроваджена СМЯ.

Крок 3.

Вища Керівництво підприємства має прийняти рішення про те, як впроваджувати СУЯ. Результат - прийнято рішення про спосіб впровадження СУЯ. Варіанти вже розглянуті в цій статті.

Крок 4.

Скласти план робіт з розробки та впровадження СУЯ, приступити до виконання цього плану. Це - самий трудомісткий, тривалий і болісний етап робіт. Запорука успіху - особиста залученість Вищого керівництва, демонстрування цієї залученості. Головний уповільнюючий фактор - гординя учасників процесу. Для подолання гордині потрібно мужність самих учасників впровадження СУЯ, делікатність і терпіння керівників, досвід консультантів, якщо вони є. Результат - система управління підприємством приведена у відповідність з вимогою стандарту ISO 9001 та / або ДСТУ ISO 9001-2015. Ризики етапу - невиконання ключових вимог СМК: проведення систематичних внутрішніх аудитів СМЯ,

фіксація зовнішніх і внутрішніх скарг, виконання коригувальних дій, аналіз СУЯ з боку керівництва, встановлення Цілей у сфері якості.

Процес впровадження СУЯ, за моїми спостереженнями не може тривати менше 9 місяців. Менше 6 місяців - це явна профанація. Звичайна справа - 1 - 1,5 - 2 роки. На цьому можна і зупинитися, розвивати і покращувати СМК, знижувати втрати, поліпшувати якість продукції та послуг. Багато підприємств так і роблять - і в цьому вони праві.

Крок 5.

Вища Керівництво підприємства має прийняти рішення про необхідність сертифікації. Результат: прийняті наступні рішення:

- Потрібна або не потрібна сертифікація.
- У якій системі сертифікуватися: в міжнародній по ISO 9001:2015
- У який саме орган по сертифікації звернутися
- Схвалити запропонованого аудитора або вибрати найбільш підходящого.

Крок 6.

Укласти договір з обраним органом з сертифікації, пройти аудит [27,29].

2.3. Інструкція з охорони праці для працівників на підприємстві ТОВ

«Олімп»

1. Загальні вимоги охорони праці

1.1. Ця інструкція поширюється на всі відділи підприємства.

1.2. При прийомі на роботу і періодично, але не рідше одного разу на рік, всі працівники зобов'язані проходити інструктажі з охорони праці та пожежної безпеки, про що робиться запис у журналі встановленої форми.

1.3. Працівник підприємства зобов'язаний виконувати свої посадові обов'язки, працювати за завданням свого керівника, дотримуватися «Правила внутрішнього трудового розпорядку», «Загальну інструкцію з пожежної безпеки», дбайливо ставиться до майна підприємства.

1.4. За порушення вимог цієї інструкції, що відноситься до виконуваної роботи, працівник несе відповідальність згідно з чинним трудовим і адміністративним законодавством.

1.5. Робочі місця, обладнані персональними комп'ютерами та іншими електронними пристроями повинні бути справними, відповідати вимогам НПАОП 0.00-1.28-10 «Правил охорони праці при експлуатації електронно-обчислювальних машин» і забезпечувати [30]:

- ✓ Належні умови освітлення приміщення і робочого місця, відсутність відблисків;
- ✓ Оптимальні параметри мікроклімату (температура, відносна вологість, іонізація повітря);
- ✓ Належні ергономічні характеристики елементів робочого місця.

1.6. При експлуатації персонального комп'ютера на працівника можуть надавати діютакі небезпечні й шкідливі фактори:

- ✓ Підвищені рівні електромагнітного випромінювання;
- ✓ Знижена або підвищена вологість повітря робочої зони;
- ✓ Підвищений рівень шуму або вібрації;
- ✓ Підвищений або знижений рівень освітленості;
- ✓ Підвищена яскравість світлового зображення;
- ✓ Електростатичне поле між екраном монітора і користувачем;
- ✓ Напруга зору, уваги, тривалі статистичні навантаження.

2. Вимоги охорони праці перед початком роботи

2.1. Перед початком роботи необхідно перевірити нормальне функціонування освітлення, систем вентиляції, кондиціонування та опалення.

2.2. Підключення до електромережі комп'ютерів та інших електроустановок споживачів має проводитися після ретельної перевірки стану електророзеток, проводів та кабелів, подовжувачів та ін

2.3. Працівник при роботі з персональним комп'ютером зобов'язаний:

- ✓ оглянути і привести в порядок робоче місце;

- ✓ перевірити правильність підключення обладнання до електромережі;
- ✓ перевірити справність струмопровідних проводів і відсутність оголених ділянок;
- ✓ проводів;
- ✓ переконатися в наявності захисного заземлення;
- ✓ перевірити правильність установки столу, стільця, положення обладнання, кута нахилу;
- ✓ екрану, положення клавіатури, положення «миші» на килимку, при необхідності;
- ✓ провести регулювання робочого столу і крісла, а також розташування елементів;
- ✓ комп'ютера відповідно до вимог ергономіки і з метою виключення;
- ✓ незручності поз і тривалих напруг тіла;
- ✓ працівникові забороняється проводити витирання вологою або мокрою серветкою
- ✓ електрообладнання, яке знаходиться під напругою;
- ✓ вологу або іншу прибирання робити тільки при відключеному обладнанні.

2.4. При виявленні неякісного ізоляційного покриття проводів та кабелів, руйнування корпусів електророзеток і електровилок та інших небезпечних дефектів - слід повідомити своєму безпосередньому керівнику, викликати техніка-електронщика і до усунення виявленого дефекту до роботи не приступати.

2.5. У разі появи запаху гару, диму з комп'ютерів та інших електроустановок, з вентиляційних каналів і жалюзійних решіток необхідно повідомити своєму безпосередньому керівнику, на ресепшн (менеджер з адміністративної роботи) і залишити приміщення.

2.6. Працівник не повинен дозволяти працювати людям, які не мають доступу до роботи з небезпечним обладнанням або персональним комп'ютером.

3. Вимоги охорони праці час роботи

3.1. Виконувати ту роботу, яка визначена його посадовою інструкцією.

3.2. Протягом усього робочого часу утримувати в порядку і чистоті робоче місце.

3.3. Працівники підприємства зобов'язані дбайливо ставитися до офісного обладнання, меблів, засобів зв'язку і комунікацій.

3.4. Тримати відкритими вентиляційні отвори, якими обладнані прилади та персональні комп'ютери.

3.5. У приміщеннях офісу, коридорах, забороняється куріння, застосування відкритого вогню, зберігання вибухонебезпечних матеріалів і речовин.

3.6. Неприпустимо захаращувати меблями проходи та евакуаційні виходи, а також папками, документацією та ін - робочі столи і шафи. На робочих столах повинна зберігатися тільки необхідна документація та ін. Забороняється складувати документацію на підлозі, на проходах і шляхах евакуації.

3.7. Ріжучі та гострі канцелярські предмети повинні зберігатися у спеціальних підставках або в ящиках робочих столів.

3.8. При експлуатації офісної копіювальної техніки всі працівники повинні бути навчені і проінструктовані керівником відділу за правилами її безпечної експлуатації. Забороняється робити число копій більше встановленого заводом - виробником кількості без перерв у роботі та відключення техніки від мережі.

3.9. Проводити самостійно розкриття і ремонт електрообладнання - забороняється

3.10 Працівники, прямуючи у відрядження на автотранспорті, наданому представництвом, зобов'язані під розпис ознайомитися з наказом, отримати шляховий лист, пройти медичний огляд, перевірити технічний стан автомобіля.

3.11. У разі нездужання, хвороби, нещасного випадку, дорожньо - транспортної пригоди під час перебування у відрядженні, необхідно повідомити свого керівника і діяти за обставинами (звернутися в місцеве лікувальний заклад, державну інспекцію з безпеки руху та ін.)

3.12. Автомобіль, надану підприємством, повинен бути технічно виправлений, укомплектований медичною аптечкою та вогнегасником.

3.13. При виявленні несправностей автомобіля або почутті нездужання працівникові виїжджати забороняється.

4. Вимоги охорони праці в аварійних ситуаціях

4.1. Працівник зобов'язаний у всіх випадках виявлення обриву проводів живлення, несправності заземлення та інших пошкоджень електрообладнання, появи запаху гару негайно вимкнути живлення і повідомити безпосереднього керівника, а якщо необхідно викликати аварійні служби.

4.2. Якщо стався нещасний випадок, необхідно потерпілому терміново надати першу медичну допомогу і викликати «швидку допомогу».

4.3. При загорянні обладнання відключити харчування і вжити заходів до гасіння пожежі за допомогою вуглекислого газу або порошкового вогнегасника, викликати пожежну команду і повідомити керівника.

4.1. Усі працівники представництва повинні знати правила поводження з первинними засобами пожежогасіння та дії під час пожежі.

5. Вимоги охорони праці після закінчення роботи

5.1. Після закінчення роботи необхідно привести в порядок робоче місце, прибрати документи, папки, електронні носії інформації в шафи, ящики та ін

5.2. Комп'ютери та інші електронні пристрої, копіювальні апарат, електроустановки та ін необхідно відключити від мережі.

5.3. Всі приміщення після закінчення робочого дня повинні замикатися. Ключі від кабінетів і робочих кімнат слід здавати на пункт охорони.

6. Вимога охорони праці під час місцевої відрядження

6.1. Працівник, який виконує свої обов'язки в місцевій відрядженні, зобов'язаний:

✓ При русі пішки необхідно виконувати правила дорожнього руху для пішохода ;

✓ При переході через автодорожні проїзди необхідно користуватися пішохідними мостами і тунелями ;

✓ За відсутності пішохідних мостів і тунелів переходити автодорожні проїзди зелений сигнал світлофора по позначеному переході « зеброю » ;

✓ При відсутності інженерних споруд або світлофорів , стоячи на узбіччі автопроїзду або на тротуарі , оцінити відстань до наближаються автомашин;

6.2. Залізничні колії переходити по пішохідних тунелях і мостах.

6.3. При користуванні службової машини, обладнаної ременем безпеки, працівник зобов'язаний бути пристебнутий.

6.4. Працівник зобов'язаний проводити посадку та висадку в службову машину з боку тротуару чи узбіччя, посадка з боку проїжджої частини можлива за умови, що буде безпечно і не створить перешкод іншим учасникам руху.

6.5. Працівнику при їзді в службовій машині або в іншому транспортному засобі забороняється відволікати водія від керування транспортним засобом під час руху автомобіля і відкривати двері транспортного засобу під час його руху [31].

Висновки до розділу 2

У другому розділі було проведено комплексний аналіз діяльності підприємства ТОВ «Олімп», який дозволив оцінити його виробничо-економічний потенціал, організаційну структуру, систему управління якістю та рівень дотримання вимог охорони праці.

В результаті дослідження встановлено, що підприємство ТОВ «Олімп» є сучасним виробником харчової продукції, діяльність якого спрямована на забезпечення стабільної якості, безпечності та конкурентоспроможності товарів. Виробнича база підприємства відповідає технологічним і санітарним вимогам, а структура управління забезпечує ефективну взаємодію між підрозділами.

Аналіз системи управління якістю показав, що на підприємстві впроваджено принципи стандарту ISO 9001:2015, які охоплюють основні процеси – від постачання сировини до контролю готової продукції. Функціонує система внутрішнього аудиту, здійснюється моніторинг критичних контрольних точок, проводиться оцінка постачальників та підвищення кваліфікації персоналу.

Це сприяє стабільності технологічних процесів і підвищенню рівня довіри споживачів.

Розгляд інструкцій з охорони праці для працівників підприємства підтвердив, що на ТОВ «Олімп» створено належні умови для безпечного виконання робіт. Підприємство дотримується вимог законодавства України у сфері охорони праці, проводить навчання персоналу, інструктажі та забезпечує працівників необхідними засобами індивідуального захисту.

Таким чином, підприємство ТОВ «Олімп» характеризується як організація, що послідовно впроваджує принципи управління якістю та безпекою, дбає про умови праці персоналу і спрямовує діяльність на постійне вдосконалення виробничих процесів.

РОЗДІЛ 3. ВЛАСНІ ДОСЛІДЖЕННЯ

3.1. Визначення представника керівництва з якості

З метою впровадження та організації ефективного та результативного функціонування, а також подальшого вдосконалення системи менеджменту якості наказом директора призначається представник керівництва з якості.

Представник керівництва з якості призначається з числа ТОП-менеджменту компанії, який має стаж роботи в коледжі не менше 5 років та досвід керівної роботи. Представник керівництва з якості підпорядковується безпосередньо директору ТОВ «Олімп».

Роботу з питань розробки, впровадження і підтримки в робочому стані системи менеджменту якості представник керівництва з якості поєднує з виконанням своїх основних функціональних обов'язків, передбачених посадовою інструкцією [32].

На представника керівництва з якості покладається персональна відповідальність:

- ✓ За недотримання термінів розробки документів системи менеджменту якості.

- ✓ За недотримання строків з впровадження системи менеджменту якості.
- ✓ За організацію і проведення сертифікації системи менеджменту якості.
- ✓ За підтримку системи менеджменту якості підприємства в робочому стані.
- ✓ За достовірність і своєчасність інформації наданої директору для проведення аналізу з боку керівництва.
- ✓ За організацію проведення внутрішніх аудитів системи менеджменту якості на підприємстві.
- ✓ За організацію та реалізацію коригувальних та попереджувальних дій

3.2. Проведення актуалізації, та затвердження БП. Ознайомлення персоналу з документами СМЯ.

- ✓ визначено нові процеси, що не були задокументовані;
- ✓ оновлені строки виконання.

На зібранні за участі директора та відповідальних за БП проведено:

- ✓ узгодження входів/виходів між БП, а також затвердження відповідальних за надання інформації;
- ✓ затвердження БП директором ТОВ «Олімп» і представником керівництва з якості, з цього часу БП отримують статус документів СМЯ.

Відповідальними за БП була проведена робота по актуалізації:

Відповідальною особою внесено всі затвержені документи в програму 1С з доступом учасникам процесів.

Для учасників процесів був проведений інструктаж по документам СМЯ: правила користування, подання заявки, щодо пропозицій внесення змін і т.д.

У відповідності до вимог Стандарту ISO 9001:2008 були розроблені наступні документовані процедури:

1. БП «Внутрішній аудит»

Метою процесу «Внутрішній аудит» є:

- ✓ Оцінка відповідності системи менеджменту якості ТОВ «Олімп» вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2008;
- ✓ Визначення напрямків діяльності компанії, що підлягають першочерговому поліпшення;

✓ Перевірка ефективності коригувальних дій, виконаних за результатами попередніх аудитів.

2. БП «Управління документами»

Метою процесу «Управління документацією» є встановлення єдиних норм, правил оформлення, розробки, перевірки, актуалізації, затвердження, обліку, зберігання і розповсюдження документації системи менеджменту якості, правил описування процесів, порядку управління документацією, прийнятого в ТОВ «Олімп».

3. БП «Управління записами».

Метою процесу «Управління записами» є визначення порядку управління записами з метою впровадження в ТОВ «Альфа Хімгруп» загальних правил ведення та використання записів для забезпечення можливості надання докази виконання вимог замовника, вимог нормативної та нормативно-правової документації, а також надання докази результативності системи управління якістю компанії.

4. БП «Управління невідповідностями».

Метою процесу «Управління невідповідностями» є виявлення невідповідностей, їх аналіз та призначення доцільних заходів для забезпечення поліпшення результатів діяльності ТОВ «Олімп».

5. БП «Коригувальні/запобіжні дії».

Метою процесу «Коригувальні / Запобіжні дії» є встановлення єдиного порядку застосування коригувальних і попереджуючих дій по відношенню до всіх видів невідповідностей процесів та їх результатів в ТОВ «Олімп».

6. БП «Планування, контроль, аналіз та покращення діяльності».

Метою процесу «Планування, контроль, аналіз і поліпшення діяльності» є своєчасна постановка цілей компанії, а також забезпечення їх досягнення всіма бізнес процесами компанії шляхом декомпозиції, планування заходів щодо досягнення, контролю за виконанням заходів, аналізу та постійного поліпшення діяльності підприємства ТОВ «Олімп».

3.3. Навчання внутрішніх аудиторів.

Аудит (перевірка) - систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту та об'єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконання критеріїв аудиту [26].

Аудитор – особа, яка має компетентність для проведення аудиту.

З числа співробітників, компетенція яких була найбільш широкою, обрана аудиторська група [28].

Кваліфікаційні характеристики аудиторів внутрішньої перевірки СМЯ повинні відповідати вимогам ДСТУ ISO 19011:2012 [33].

Кожен аудитор і співробітник, залучений до участі в проведенні внутрішньої перевірки , повинен знати :

1. Вимоги стандартів ДСТУ ISO 9001:2009 та документацію СМЯ компанії ;
2. Методи збору інформації (вивчення та аналіз документації , опитування персоналу, спостереження за здійсненням процесів і процедур, проведення зборів з представниками перевіряються підрозділів);
3. Методи управління перевіркою (планування, складання програми перевірок, розподіл об'єктів перевірки між аудиторами, інструктаж аудиторів, спілкування з керівниками підрозділів, проведення заключних зборів, підготовка звітних матеріалів, контроль за підготовкою та виконанням коригувальних дій за результатами перевірки).

Аудитори повинні володіти особистісними якостями, що дозволяють їм діяти відповідно до принципів здійснення аудиту. Аудитору потрібно бути :

1. Етичним, тобто справедливим , правдивим , щирим , відвертим і ввічливим ;
2. Неупередженим , тобто готовим до розгляду альтернативних ідей або точок зору ;
3. Дипломатичним , тобто тактовним по відношенню до людей ;
4. Спостережливим, тобто активно знайомитися з навколишнім оточенням і видами діяльності;
5. Сприйнятливим , тобто інстинктивно відчувати ситуації і бути здатним розуміти їх ;

6. Різнобічним , тобто здатним легко адаптуватися до різних ситуацій ;
7. Наполегливим , тобто настирливим , цілеспрямованим ;
8. Рішучим , тобто своєчасно робити висновки на основі логічного мислення та аналізу ;
9. Впевненим у собі , тобто діяти і працювати незалежно від співпраці з іншими людьми.

Знання та вміння

1. Аудитор повинен бути здатний :
2. Застосовувати принципи , методики та способи аудиту;
3. Результативно планувати та організовувати роботу ;
4. Проводити аудит за погодженим графіком ;
5. Визначати пріоритети і концентрувати зусилля на суттєвих питаннях;
6. Збирати інформацію результативним опитуванням , слуханням , спостереженням і аналізом документів , протоколів і даних;
7. Розуміти відповідність і наслідки використання методів збору інформації при проведенні аудиту;
8. Перевіряти точність зібраної інформації;
9. Підтверджувати достатність і відповідність доказів аудиту для підтримки даних і висновків аудиту;
10. Оцінювати ті фактори , які можуть впливати на надійність даних і висновків аудиту;
11. Використовувати робочі документи для реєстрації аудиторської діяльності;
12. Скласти звіти про аудит;
13. Забезпечувати конфіденційність інформації та її захист.

Відповідним спеціалістом проведено навчання внутрішніх аудиторів по закінченню якого аудитори отримали сертифікати [Помилка! Джерело посилання не знайдено.].

3.4. Проведення внутрішнього аудиту

Процес внутрішнього аудиту містить чотири ступі, одним із яких є планування.



Рис.3.1. Етапи внутрішнього аудиту[Помилка! Джерело посилання не знайдено.]

3.4.1. Планування внутрішнього аудиту

Планування - це важливий етап роботи внутрішнього аудитора. Аудитор повинен спланувати свою роботу так, щоб правильно і своєчасно завершити аудиторську перевірку. Плани складають із врахуванням бізнесу підприємства, його облікової системи та діючого внутрішнього контролю. Метою планування аудиту є концентрація уваги аудитора на найважливіших його напрямках, виявленні проблем, які слід перевірити найбільш детально. Планування допомагає аудитору належним чином організувати свою роботу та здійснювати нагляд за роботою асистентів, які беруть участь у перевірці, а також координувати роботу, яка здійснюється іншими аудиторами та фахівцями інших професій.

Таблиця 3.1

План внутрішніх аудитів на 2025 рік

План внутрішніх аудитів на 2025 р.				
№	Процес, підрозділ	Дата	Керівник аудиту	Примітки
1/01/25	Відділ маркетингу	13.01.25	Павленко В.Ю.	
2/12/25	Відділ агрономії	26.12.25	Чередниченко А.А.	

3/12/25	Відділ реєстрації	26.12.25	Бойчук І.С.	
4/12/25	Відділ закупок	26.12.25	Кнечунас С.В.	
5/12/25	Відділ логістики	27.12.25	Макаревич А.М.	
6/12/25	Відділ продажу	27.12.25	Бразов А.О.	
7/12/25	Відділ ІТ	30.12.25	Устимчук Г.В.	
8/12/25	Юридичний відділ	30.12.25	Устимчук Г.В.	
9/12/25	Директор	13.01.25	Кнечунас С.В.	

Необхідно ретельно контролювати час виконання аудиторських робіт, що дасть змогу використовувати його найефективніше.

Для виконання плану аудитор повинен підготувати в письмовій формі програму аудиторської перевірки.

У відповідності з Планом внутрішніх аудитів, структурні підрозділи ТОВ «Олімп» пройшли внутрішню перевірку групою внутрішніх аудиторів у складі:

1. Павленко В.Ю.
2. Чередниченко А.А.
3. Бойчук І.С.
4. Кнечунас С.В.
5. Макаревич А.М.
6. Бразов А.О.
7. Устимчук Г.В.

Для кожного відділу були розроблені Програми внутрішнього аудиту. Метою написання програми є:

- ✓ інформування відділів про дату проведення аудиту;
- ✓ запобігання відсутності керівників на робочому місці.

Таблиця. 3.2

Приклад програми внутрішнього аудиту

Програма внутрішнього аудиту	Реєстр. № аудиту 2/12/25	
Процес, відділ: Відділ агрономії	Дата проведення аудиту	26.12.2025
Керівник аудиту: ППП, Підпис	Здача звіту	31.01.2026

№	Склад аудиторської групи	Критерії аудиту
	Керівник	БП «Управління документами»;
	Аудитори	БП «Управління записами»;
		БП «Управління невідповідностями»;
		БП «Корегуючі/запобіжні дії»;
		БП «Дослідження та агрономічний супровід»
Керівник підрозділу, що перевіряється		

Підпис	ППП	Дата

3.4.2. Перевірка і оцінка інформації

При проведенні аудиту особливу увагу необхідно приділити складанню та використанню контрольних листків.

Контрольний лист - інструмент (своєрідна пам'ятка), що дозволяє аудиторів пам'ятати про інформацію, яку він повинен одержати, і про те, що фактично має бути перевірено в ході аудиту.

Контрольний лист використовувався для кожної конкретної, окремо взятої, ситуації. Контрольні листки повинні готуватися з урахуванням процедур та інших специфічних документів системи якості, щоб аудитор міг з їх допомогою одержати необхідну інформацію та звернути увагу на контрольні точки процесів. Чек-лист аудиту процесів наведено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Чек-лист аудиту процесів в структурних підрозділах ТОВ «Олімп»

№	Ключові елементи, що підлягають перевірці Примітки	Документ, що встановлює вимоги	Бал	Примітки
1	Використання в роботі актуальних редакцій бізнес-процесів, доступ до документації в ІС	ДП «Управління документацією»		
2	Іспользуванієм в роботі актуальних редакцій зовнішньої нормативної документації			
3	Як здійснюється моніторинг та контроль процесу, який регламентує Вашу діяльність?			
4	Використання в роботі актуальних форм, які розміщені в ІС	ДП «Управління записами»		

5	Дотримання правил ведення записів (всі графи заповнені , наявність необхідних підписів, правильність виправлень)			
6	Реєстрація в Журналі реєстрації невідповідностей ; обговорення на нараді / робочій групі	ДП «Управління невідповідностями»		
7	Розробка коригувальних/запобіжних дій на виявлені невідповідність (протокол , програми , плани)	ДП «Управління корегувальними/попеджувальними діями»		
8	Яка мета процесу? Як планується діяльність по процесу? (плани , бюджети)	ДП «Реєстрація препаратів»		
9	Затверджений список на реєстрацію нових препаратів і розширення сфери вже зареєстрованих препаратів			
10	Затверджений список інститутів на проведення досліджень			
	Середня оцінка виконання вимог СМК			

Для уніфікованого оцінювання розроблено та затверджено єдину шкала оцінювання для всіх структурних підрозділів. Користуючись даною шкалою, аудитор легко може прийняти рішення який бал поставити.

Таблиця 3.4

Шкала оцінювання відділів

Бал	Характеристика
1	вимоги не виконуються, опір персоналу, оформляється протокол невідповідності.
2	вимоги не виконуються, без опору персоналу, оформляється протокол невідповідності .
3	вимоги виконуються частково, не системно, не в повному обсязі
4	вимоги швидше виконуються, є окремі зауваження.
5	вимоги виконуються в повному обсязі.

Під час проведення аудиту виявляються невідповідності (невиконання вимог (ISO 9000:2000)). Під несуттєвими невідповідностями розуміється одиничне невелике відхилення від установлених вимог, під істотними

невідповідностями - невиконання кожного з пунктів стандарту ISO серії 9000 або інших критеріїв аудиту.

3.5. Узагальнення результатів аудиту

Після проведення опитування та оцінювання відділу, аудитори збираються на переговори. Відповідальним за проведення аудиту проводиться підрахунок виставлених балів та визначаються середні показники. Також складається акт невідповідності.

Якщо структурний підрозділ отримав бали від 1 до 2, тоді аудитори складають акт невідповідності.

На ТОВ «Олімп» використовувалась наступна форма для фіксування інформації про виявлені невідповідності. Протокол реєстрації невідповідностей Наведено в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

Протокол реєстрації невідповідностей

Протокол реєстрації невідповідностей	Реєстраційний номер аудиту <u>9/12/25</u>
Підрозділ <u>Відділ агорonomії</u>	№ протоколу 1
Керівник аудиту Чередніченко А.А	Дата 26.12.2025
Аудитор Устимчук Г.В.	Назва документу, що постановив вимогу
Керівник підрозділу Кнечунас С.В.	
Опис невідповідності: <u>використання в роботі незатверджений форм.</u>	
Вимоги в нормативному документі: <u>використовувати в роботі затверджені форми.</u>	
Корегувальні дії: _____.	
Планова дата виконання 28.12.2025	
Підпис керівника _____	
Перевірка виконання корегувальних дій _____	
Підпис перевіряючого _____	
Підпис керівника відділу _____	

Протоколи, завірені підписами, копіюються. Оригінал залишається у відділі для розробки коригувальних дій. Копії збирає менеджер з якості для формування звіту аудиту.

На протязі трьох днів після проведення аудиту, аудитори повинні підготувати звіти аудиту. Звіти внутрішніх аудиторів повинні складатися за формою, розробленою безпосередньо в організації. Вони повинні включати інформацію, яка буде найбільш повно відображати стан структурного підрозділу, що перевіряється:

- 1) перелік виявлених відхилень;
- 2) перелік обставин, за яких ці відхилення були виявлені;
- 3) оцінку виявлених відхилень з точки зору їх впливу на організацію;
- 4) рекомендації по можливому виправленню даних відхилень;
- 5) оцінку даних рекомендацій у плані їх можливого впливу на організацію;
- 6) конструктивні пропозиції (за їх наявності) щодо удосконалення різних аспектів функціонування організації, що мають відношення до зробленої роботи.

Таблиця 3.6

Форма для підготовки звіту аудиту

Аудитор: Чередніченко А.А.	16.12.25
Відділ Агрономії (БП «Дослідження та агрономічний супровід»)	
Сильні сторони відділу:	
1. Використання в роботі актуальних редакцій бізнес- процесів і зовнішнього нормативної документації .	
2. Розроблено моніторинг та контроль по процесу діяльності .	
3. Дотримуються правила зберігання записів в електронному та паперовому вигляді.	
4. Повне володіння і знання вимог прописаних в документованій процедурою відділу .	
5. Оформлення результатів проведених досліджень .	
6. Ведеться звіт з рекламацій .	
7. Розроблено регламент роботи з рекламаціями .	
8. Ведеться підготовка текстових матеріалів для каталогу ЗЗР.	

9. Проводяться власні випробувань з метою виведення нових продуктів компанії.
10. Науковий підхід до роботи.
Слабкі сторони:
1. Інформація про структуру посівних площ не відповідає затвердженій формі.
2. Відсутність бази (лабораторії) і потужностей для проведення дослідів з метою винаходу нових формуляцій.
Невідповідності:
1. Використання в роботі незатверджений форм.
2. Не дотримуються правила ведення записів (незатверджений список на реєстрацію нових препаратів).
3. Не реєструються записи в журналі невідповідностей.
4. Не розроблено коригуючі/попереджуючі дії на виявлення невідповідності.
5. Чи не затверджений список на реєстрацію нових препаратів і розширення сфери вже зареєстрованих препаратів.
Кількість виявлених невідповідностей - 5

Менеджер з якості збирає всі звіти для проведення аналізу. Оскільки питання аудиту поділялись на загальні та специфічні, то і аналіз цих питань проводиться окремо. В подальшому будемо називати їх загальною та специфічною частиною.

Загальна частина для всіх відділів аналізується разом.

Таблиця 3.7

Розрахунок загальної частини аудиту

№	Ключові елементи, що перевірялись	Документ, визначаючий вимоги	Агрономія	Закупки	Реєстрація препаратів
1	Використання в роботі актуальних редакцій бізнес-процесів, доступ до документації в ІС	ДП «Управління документацією»	2	3	5
2	Використання в роботі актуальних редакцій зовнішньої нормативної документації		4	5	5
3	Як здійснюється моніторинг та контроль процесу, який регламентує Вашу діяльність?		4	3	4

Середній бал по процесам	3,3	3.7	4.6
--------------------------	-----	-----	-----

Специфічна частина аналізується окремо для кожного відділу. Розглянемо на прикладі відділу Агронومії (БП «Дослідження та агрономічний супровід»), який наведено в таблиці 3.8.

Таблиця 3.8

Розрахунок специфічної частини аудиту (відділ агрономії)

№	Ключові елементи, що підлягають перевірці	Документ, що встановлює вимоги	Бал
1	Яка мета процесу? Як планується діяльність по процесу? (плани, бюджети).	БП «Дослідження та агрономічний супровід»	4,5
2	Результати проведення досліджень		4
3	Звіт про рекламації		4,5
4	Регламент роботи з рекламаціями		4,5
5	Затверджений список на реєстрацію нових препаратів і розширення сфери вже зареєстрованих препаратів		2
6	Текстові матеріали для катлог ЗЗР		4,5
7	Інформація про структуру посівних площ		3
8	Реєстрація дзвінків-консультацій		4,5
Середня оцінка виконання вимог СМЯ			3,9375

Наступним етапом було зведення результатів та розрахунок оцінки аудиту для кожного відділу, що проходив перевірку та компанії в цілому, їх наведено в таблиці 3.9.

Таблиця 3.9

Результат та розрахунок оцінки аудиту

Показник	Агрономія	Закупки	Реєстрація препаратів	інші	Загальна оцінка аудиту на ТОВ «Олімп»
Середній бал загальної частини	2,8	3,2	3,2	3,1	3,4
Середній бал специфічної частини	3,6	3,6	3,9	3,5	
Оцінка аудиту	3,2	3,4	3,6	3,3	

Отже, підприємство ТОВ «Олімп» за даними внутрішнього аудиту отримала 3,4 бали.

Результати визначених невідповідностей на підприємстві представлена на діаграмі.

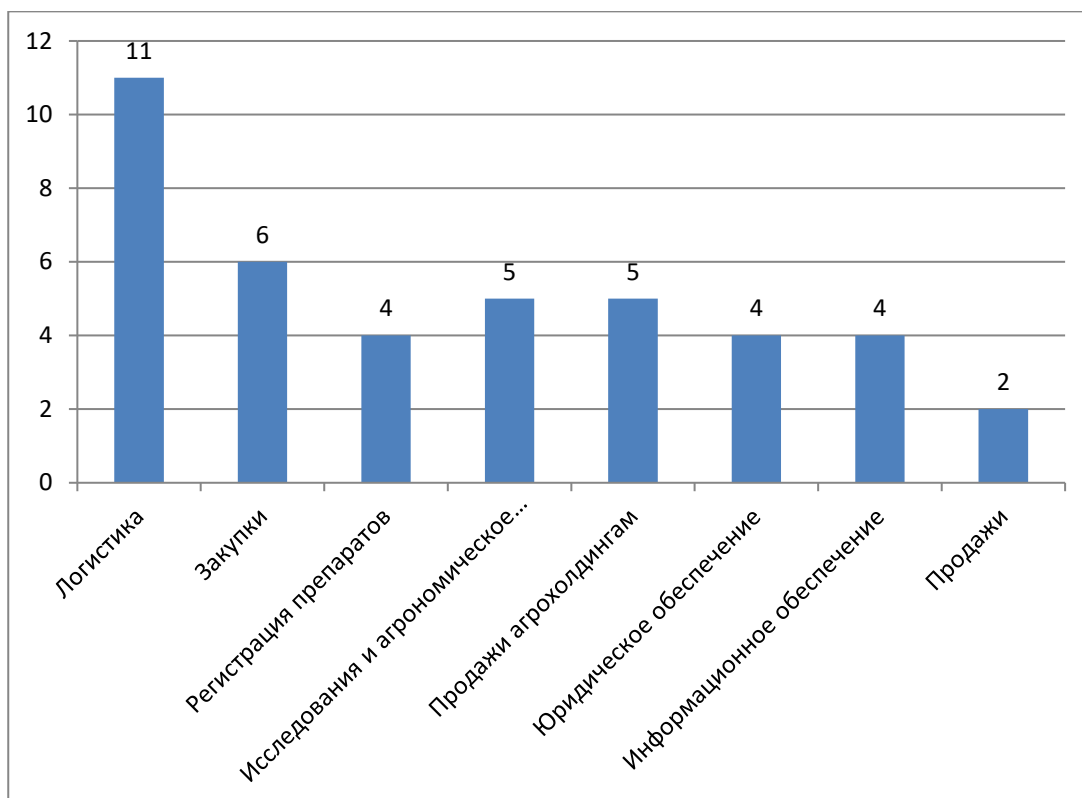


Рис.3.2 Діаграма невідповідностей по відділам

Загальна кількість виявлених в ході внутрішнього аудиту невідповідностей в компанії - 47. На всі невідповідності оформлені Протоколи невідповідностей, ведеться контроль за їх усуненням відповідно до ДП «Управління невідповідностями», ДП «Коригувальні / попереджувачі дії».

Діаграма, представлена на рис.3.2, відображає розподіл виявлених невідповідностей - невиконання встановлених в бізнес-процесах вимог по структурних підрозділах «Олімп».

Директором ТОВ «Олімп» було видано наказ, що зобов'язує відповідальних за БП розробити та впровадити корегувальні та запобіжні дії до виявлених невідповідностей.

3.6. Розроблення та впровадження елементів СМК

При детальному вивченні результатів аудиту було запропоновано розробити та впровадити елементи СМЯ: принцип PDCA, який буде стосуватися компанією в цілому та ABC аналіз при виборі постачальників. Програму впровадження елементів СМК на ТОВ «Олімп» наведено в таблиці 3.10

Таблиця 3.10

Програма впровадження елементів СМК на ТОВ «Олімп»

Елемент СМЯ	Структурний підрозділ	Відповідальний	Стадія	Термін впровадження
PDCA	Кожен підрозділ компанії	Директор, Представник керівництва з якості, Керівники відділів	Розробка	10 днів
			Впровадження	1 місяць
ABC	Закупки	Керівник відділу	Розробка	10 днів
			Впровадження	1 місяць

3.6.1 Впровадження принципу PDCA

Для покращення роботи всієї компанії, потрібно запроваджувати зміни, які будуть підвищувати ефективність роботи всіх підрозділів. Тому було прийнято рішення запровадити принцип PDCA – плануй, дій, контролюй, покращуй.

Принцип PDCA - циклічно повторюваний процес прийняття рішення, використовуваний в управлінні якістю. Також відомий як Цикл Демінга [47].

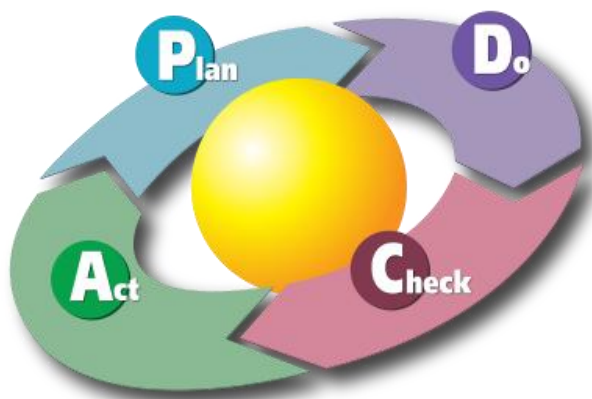


Рис.3.3 Цикл PDCA [47]

Плануй. На підприємстві ТОВ «Олімп» існує два види планування: стратегічне та поточне. Планування діяльності компанії проводиться щорічно на стратегічній сесії де визначаються цілі компанії, відділів та ТОП менеджерів, а також прописуються показники ефективності (KPI). Поточне планування проводиться на щотижневих зборах.

Дій. Діяльність компанії проводиться згідно затверджених документованих процедур.

Контролюй. Було визначено потребу в фахівці, який буде здійснювати моніторинг та контроль за виконанням завдань, а також проводитиме аналітику, щодо актуальності прописаних документованих процедур. Без проведення таких дій, завдання залишаються тільки на папері. Регулярно проводяться робочі групи, до складу яких входять співробітники різних відділів, тому важлива організація їх проведення, а також контроль за виконанням поставлених завдань. Всі невідповідності реєструються у відповідному журналі.

Покращуй. Невідповідності постійно аналізуються та розробляються до них корегуючі, запобіжні дії. Таким чином проводиться постійне покращення процесів та управління компанією в цілому.

На даний момент механізм роботи по принципу PDCA налагоджений та впроваджений. Якісна робота кожного відділу є складовою успішного функціонування підприємства ТОВ «Олімп».

3.6.2 Використання ABC аналізу при виборі постачальника.

При проведенні аналізу результатів внутрішнього аудиту, виявлені не лише невідповідності, а й слабкі сторони відділів.

В відділі Закупок одна з слабких сторін - відсутність ранжування постачальників за їх надійністю. Після проведення внутрішнього аудиту було запропоновано використання ABC аналізу для ранжування постачальників.

ABC-аналіз - метод, що дозволяє класифікувати ресурси фірми за ступенем їх важливості. Цей аналіз є одним з методів раціоналізації і може застосовуватися

в сфері діяльності будь-якого підприємства. В його основі лежить принцип Парето - 20% усіх товарів дають 80% обороту [48]. Ранжування постачальників за ABC аналізом наведено в таблиці 3.11

Таблиця.3.11

Ранжування постачальників за ABC аналізом

Постачальники	Обіг, тис грн	Частка у загальному обігу, %	Питома вага з наростаючим підсумком, %	Категорія
Постачальник 1	2200	29,65	29,65	A
Постачальник 2	1990	26,82	56,48	A
Постачальник 3	1299	17,51	73,99	A
Постачальник 4	989	13,33	87,32	B
Постачальник 5	723	9,75	97,06	C
Постачальник 6	189	2,55	99,61	C
Постачальник 7	18	0,24	99,85	C
Постачальник 8	11	0,15	100,00	C
Сума:	7419	100,00		

Проведений ABC- аналіз постачальників показує, що найбільший внесок у формування загального обігу (73,9%) робили три постачальники, які й склали групу A. У групу B увійшов всього один постачальник, на яких припадає 13, 3% сукупного обігу. Інші 12,6% обігу забезпечували решта постачальників-група C.

На основі цього аналізу можна зробити висновок про перевагу роботи з певними постачальниками для даного підприємства. Так, якщо витрати на заходи у сфері закупівель потрібно скоротити, то доцільно приділити увагу насамперед A-постачальникам, оскільки більш інтенсивна робота з ними може вплинути на загальний обіг підприємства.

На основі отриманих даних для постачальників категорії A був проведений більш детальний аналіз, який показано в таблиці 3.12

Таблиця 3.12

Аналіз постачальників категорії A

Критерій відбору	Вага критеріїв	Оцінка за 10 бал шкалою			Добуток ваги критерію на оцінку		
		П 1	П 2	П 3	П 1	П 2	П 3
Надійність	0,2	9	10	8	1,8	2	1,6

Ціна	0,2	8	6	10	1,6	1,2	2
Якість товару	0,2	10	8	8	2	1,6	1,6
Умови платежу	0,15	8	9	7	1,2	1,35	1,05
Позапланові поставки	0,1	6	10	5	0,6	1	0,5
Фінансовий стан постачальника	0,15	9	10	9	1,35	1,5	1,35
Всього	1	-	-	-	8,55	8,65	8,1

Розраховуючи рейтинг для різних постачальників і порівнюючи отримані результати, визначають найкращого партнера. Проаналізувавши отримані дані, можна також визначити ризики роботи з кожним постачальником. В залежності з пріоритетами компанії проводиться вибір постачальника.

3.7 Економічна ефективність

Провівши аналіз підприємства, було запропоновано застосування принципу PDCA та ABC аналіз при відборі та ранжуванні постачальників.

Такий інструмент управління якістю, як PDCA, забезпечує якісне планування та постійне поліпшення діяльності, що, безумовно, виносить управління процесами на якісно новий рівень. ABC аналіз дозволяє зважено та ґрунтовно підходити до питання вибору постачальника.

Щоб запровадити запропоновані інструменти потрібно забезпечити мотивованість персоналу. Оскільки дані інструменти були прописані в БП, було запропоновано збільшувати заробітну плату на 10% керівникам відділів, при вчасному виконанні прописаних процесів на 85%. Розрахунок матеріальної мотивованості персоналу наведено в таблиці 3.13.

Таблиця 3.13

Розрахунок матеріальної мотивованості персоналу

Кількість керівників відділів	Загальна заробітна плата, грн/міс	+10%, грн/міс	Витрати, грн/міс
10	60000	66000	6000

Тобто, якщо запровадити даний вид преміювання, підприємство збільшить свої витрати на 6000 гривень в місяць.

При запровадженні таких змін компанія отримує наступні переваги:

1. підвищується конкурентоспроможність підприємства;
2. покращується якість продукції;
3. збільшується дохід при зменшенні затрат;
4. зменшуються кількість невідповідностей.

Щороку через неякісну продукцію та рекламації компанія втрачає понад 35 тис грн, при річному прибутку 1263 тис грн це складає 2,7%. Розрахунок збитків при виявленні неякісної продукції представлено в таблиці 3.14

Таблиця 3.14

Розрахунок збитків при виявленні неякісної продукції

Прибуток, тис грн	Збитки, тис грн	Збитки, %
1263	35	2,7

Головний недолік в тому, що при виявленні неякісного товару підприємство втрачає своїх клієнтів і відповідно потенційний дохід.

За перший рік при постійному контролі планується знизити цей показник до 0,7%, що складатиме 8,65 тис грн, витрачених при тому ж рівні прибутку. Зменшення збитків при використанні принципу PDCA наведено в таблиці 3.15.

Таблиця 3.15

Зменшення збитків при використанні принципу PDCA

Фактичні збитки, тис грн	Прогнозні збитки, тис грн	Прибуток при зменшенні збитків, %
35	8,65	26,35

При досягненні цієї мети підприємство зменшить свої затрати і автоматично збільшить прибуток на 26,35 тис грн.

Від вибору постачальника залежить якість продукції, що реалізовується, а також терміни реалізації товару. В разі затримки поставки сировини чи допоміжних засобів затримується весь цикл виробництва та вирощування.

Недотримання термінів посадки, обробки зерна призводить до зменшення або навіть втрати врожаю.

Тому, зважений та аргументований відбір постачальника є одним з ключових питань.

Негативні наслідки від несистематичного відбору постачальника:

- ✓ Затримка виробництва та вирощування.
- ✓ Втрата, зменшення та пошкодження врожаю.
- ✓ Втрата клієнтів.
- ✓ Витрата більших коштів при відсутності аналізу ринку постачальників та виробників.
- ✓ Збитки при неякісній сировині.

Кожен пункт несе за собою матеріальні збитки для компанії, починаючи від декількох тисяч гривень і закінчуючи втратою річного прибутку.

ВИСНОВКИ

В результаті виконаної роботи було проведено аналіз системи менеджменту якості ТОВ «Олімп» та актуалізація бізнес процесів підприємства, розглянуті та проаналізовані документовані процедури наступних відділів: закупки, реєстрація препаратів, агрономії, маркетингу, інформаційних технологій, продажу, логістики та юридичного відділу.

Розроблена програма проведення внутрішнього аудиту. При проведенні були виявлені невідповідності відділів та їх слабкі сторони.

Загальна кількість невідповідностей на підприємстві ТОВ «Олімп» становить – 47.

До кожної невідповідності розроблені коригувальні та запобіжні дії, які деталізовані на основі власних досліджень.

В ході отриманих результатів аудиту запропоновані елементи системи управління якістю. ABC-аналіз застосовується на підприємстві для коректного та незалежного вибору постачальників.

Механізм роботи по принципу PDCA налагоджений та впроваджений для роботи всього підприємства. Якісна робота кожного відділу є складовою успішного функціонуванні підприємства ТОВ «Олімп».

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Для покращення роботи всієї компанії, потрібно запроваджувати зміни, які будуть підвищувати ефективність роботи всіх підрозділів. Тому мною рекомендовано здійснювати всю діяльність компанії за принципом PDCA. Переваги від цього принципу наступні: якісне планування, точне виконання та постійне покращення діяльності. ABC-аналіз- метод, що дозволяє класифікувати постачальників фірми за ступенем їх важливості, надійності та іншими обраними критеріями.

Елементи СУЯ розроблені та рекомендовані до використання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Терлецька, Ю., & Кравчук, А. (2022). Управління якістю продукції у системі забезпечення конкурентоспроможності підприємства. *Молодий вчений*, (1 (101)), 242-245.
2. Балковська В.В. Сертифікація продукції як один з основних способів підвищення конкурентоспроможності молокопереробних підприємств України. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2017. № 4(09). С. 81–86.
3. 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.
4. Терлецька Ю.О. Використання інноваційних технологій у процесі удосконалення якості продукції на підприємстві. *Молодий вчений*. Вип. № 3(55). 2018. С. 712–715.
5. Траченко Л. А. Важливі аспекти формування систем управління якістю в контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015. *Ефективна економіка*. 2018. № 4. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>
6. ISO 9000:2005. Quality management systems Fundamentals and vocabulary. Geneva. International Organization for Standardization, 2005. 30 p.
7. ISO 9001:2015. Quality management systems Requirements. Geneva. International Organization for Standardization, 2015. 29 p.
8. International Organization for Standardization. Quality management principles [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.iso.org/quality-management/principles> (дата звернення: 11.11.2025).
9. International Civil Aviation Organization (ICAO). Quality Management System Manual (Doc 9839) [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.icao.int/NACC/Documents/Meetings/2014/ECARAIM/REF02-Doc9839.pdf> (дата звернення: 11.11.2025).

10. Scottish Quality Management Centre (SQMC). ISO 9001 Principle Removed: Why there are now only 7 principles of quality management [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.sqmc.co.uk/news/blog/iso-9001-principle-removed> (дата звернення: 11.11.2025).
11. Ceopedia. Quality management principles [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://www.ceopedia.org/index.php/Quality_management_principles (дата звернення: 11.11.2025).
12. Wrocław University of Economics and Business Digital Library. Principles of Quality Management ISO 9000 Series [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.dbc.wroc.pl/Content/23997> (дата звернення: 11.11.2025).
13. The Management Systems. 8 Principles of Quality Management — ISO 9000 Series [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://themanagementsystems.com/378-2/> (дата звернення: 11.11.2025).
14. ДСТУ ISO 9001:2015 (IDT). Системи управління якістю. Вимоги. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 32 с.
15. ДСТУ ISO 9000:2017 (IDT). Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2018. 46 с.
16. Вербівська Л. В., Судук І. В. Стратегія забезпечення конкурентоспроможності підприємства та основні принципи її формування. Молодий Вчений. 2017. №10(50). С. 827–833.
17. ДСТУ ISO 9001:2009 (IDT). Системи управління якістю. Вимоги. Київ : Держспоживстандарт України, 2009. 33 с.
18. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Київ : Держспоживстандарт України, 2001. –28 с.
19. Вербівська Л. Функціональне значення сертифікації, стандартизації та управління якістю продукції в сучасних бізнес-процесах. *Економіка та суспільство*, 2023 (54).

20. Томашук І. В. Управління якістю продукції на підприємстві в умовах входження України в ЄС. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2022. № 2 (60). С. 123-141.
21. Денисюк О. Г., & Майданович, В. В. Управління якістю продукції підприємства: теоретичні аспекти та принципи застосування. *Економіка, управління та адміністрування*, 2023. 1 (103), 26-35.
22. Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху: ДСТУ ISO 9004:2018 (ISO 9004:2018, IDT) [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://surl.li/exmam>.
23. Капінос Г.І. Управління якістю продукції в системі операційного менеджменту підприємства. *Вісник Хмельницького національного університету. Сер. : Економічні науки*. 2018, 5 (1), 147–150
24. Н.О. Машта, О.П. Бенчук, Г.П. Бенчук та ін. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : навч. посіб. Рівне, 2015. 388 с.
25. Лищенко М. О., Овчаренко, Є. І., Гук, О. В., & Мохонько, Г. А. Формування конкурентних переваг на основі удосконалення системи управління якістю продукції підприємства в контексті забезпечення фінансово-економічної безпеки. *Формування ринкових відносин в Україні*, 2022, (2), 170-178.
26. Вовк М. В. Управління якістю продукції в системі забезпечення конкурентоспроможності підприємства. *Вісник ЛТЕУ. Економічні науки*, 2021 (63), 52-56.
27. Кравченко Т. А. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні. *Редакційна колегія*, 2022, 63.
28. Маматова Т., Бортнік О. Удосконалення місцевого самоврядування в Україні на основі європейської моделі самооцінювання САФ. *Аспекти публічного управління*, 2020. Т. 8 (4). С. 5–15. 4.
29. Канавець М., Лихач Ю., Кукуля А., Бутенко О., Єрченко Ю. Інструменти забезпечення ефективності, результативності та якості діяльності органів державної влади / за заг. ред. В. Купрія. Київ : Центр адаптації державної

служби до стандартів Європейського Союзу, 2019. 178 с. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.center.gov.ua/com-phocagallerycontrolpanel/biblioteka> (дата звернення: 11.11.2025).

30. НПАОП 0.00-1.28-10. Правила охорони праці під час експлуатації електронно-обчислювальних машин [Електронний ресурс] Режим доступу: http://sop.zp.ua/norm_praop_0_00-1_28-10_04_ua.php. (дата звернення: 11.11.2025).

31. Марчишина Є.І., Бабенко В.О. Методологія оцінювання умов праці на робочих місцях працівників НУБіП, 2014. №3(136), 26-31.

32. Шорнікова, С. В., Підопригора, Ю. А., & Топчій, Н. В. Якість продукції як об'єкт управління на виробництві. використання системи управління якістю. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*, 2023 (18), 162-169.

33. ДСТУ ISO 19011:2019 Настанови щодо проведення аудитів систем управління (ISO 19011:2018, IDT).

34. Петченко І. В. Оцінка ефективності системи управління безпекою праці: аудит безпеки праці як ключовий інструмент підвищення безпеки на підприємстві.

35. Поворознюк І. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. *Економіка та суспільство*, 2022. (42).

36. Бадяка К. М. Удосконалення системи контролю якості на підприємстві. 2025. кр. держ. ун-т залізн. трансп. Харків, 2025. 92 с.

37. Маховка В. М., Вишовський В. М. Формування системи управління якістю продукції підприємства в сучасних умовах господарювання. *Економічний форум*. 2016, 2. 189-193.

38. Мишко О. Інноваційний підхід до вдосконалення системи управління якістю на підприємстві. *Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*. 2021, 2. 39-44.

39. Букреєва О. С., Рибалко І. В. Основи стандартизації та оцінки відповідності : електронний навчальний посібник у схемах і таблицях. Харків, ХНАДУ, 2019. 76 с. [Електронний ресурс] Режим доступу:

https://dspace.khadi.kharkov.ua/dspace/bitstream/123456789/2532/3/Вукреев_a_Rybalko_osnovy_stand_2019.pdf (дата звернення: 11.11.2025).

40. Коренець Ю. М. Стандартизація, сертифікація і метрологія; навч. посібник. Кривий Ріг:[ДонНУЕТ], 2023.90 с.

41. 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.

42. Надобних О. О., Богацька Н. М. Якість продукції як один з найважливіших критеріїв підвищення конкурентоспроможності підприємства. Молодий вчений. 2014, 11. 86–89.

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

44. Панченко М. О., Бровкова О. Г. Методика впровадження системи менеджменту якості на підприємстві. Інноваційна економіка. 2014 (6), 224–228.

45. 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. 307-318.

46. 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 (49), 190–195.

47. Глебова А.О. Системи управління якістю на підприємстві в умовах євроінтеграційних процесів. Глобальні та національні проблеми економіки: електронне фах. вид. Миколаїв, 2015 (8), 352-356.

48. Жмуденко, В. О. Інноваційні підходи до розвитку системи управління якістю продукції. In *The XXVII International Scientific and Practical Conference «Current, modern and new ways of improving scientific solutions»*, July 10–12, Florence, Italy. 143 p. (p. 65).

ДОДАТКИ

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

Факультет харчових технологій
та управління якістю продукції АПК



ХІІІ МІЖНАРОДНА
НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ
ВЧЕНИХ, АСПІРАНТІВ І СТУДЕНТІВ

«Наукові здобутки у вирішенні актуальних
проблем виробництва та переробки сировини,
стандартизації і безпеки продовольства»

ЗБІРНИК ПРАЦЬ

за підсумками
ХІІІ Міжнародної науково-практичної
конференції вчених, аспірантів і студентів

КИЇВ – 2025

УДК 006.3:005.336.3:334.72

Ізраєлян К.К., магістр 1 р.н.

Толок Г.А., к.т.н., доцент

Національний університет біоресурсів і природокористування України, м.Київ

РОЗРОБЛЕННЯ ЕЛЕМЕНТІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В УМОВАХ ДІЮЧОГО ПІДПРИЄМСТВА

В умовах зростаючої конкуренції та вимог споживачів, забезпечення високої якості продукції та послуг є ключовим фактором успіху будь-якого підприємства. Розроблення та впровадження ефективної системи управління якістю дозволяє підвищити конкурентоспроможність, знизити витрати та покращити задоволеність клієнтів.

Досвід успішного управління демонструє, що система управління якістю є вирішальним елементом, який забезпечує не лише конкурентоспроможність продукції, а й формує конкурентні переваги системи управління підприємством, створюючи умови для сталого розвитку. Зокрема, впровадження міжнародних систем безпечності харчових продуктів, що активно застосовуються у світовій практиці, відкриває українським підприємствам доступ до нових міжнародних ринків для продуктів з високою доданою вартістю та сприяє підвищенню ефективності внутрішніх ринків.

Впровадження сучасних систем управління якістю на підприємствах сприяє формуванню позитивного іміджу, збільшенню прибутковості, оптимізації бізнес-процесів та зміцненню позицій на внутрішньому та зовнішньому ринках. Оскільки якість продукції є ключовим елементом виробництва, а її значення в сучасних економічних умовах постійно зростає, питання формування та впровадження систем управління якістю є надзвичайно актуальним.

Мета магістерської роботи полягає в розробці та впровадження елементів ефективної системи управління якістю на підприємстві для підвищення конкурентоспроможності, оптимізації бізнес-процесів та забезпечення високого рівня задоволеності споживачів.

Завдяки насиченості ринків різноманітною продукцією споживач має можливість вибору. Ефективність роботи підприємства, його конкурентоспроможність залежить від того які технології, якість продукції, цінову політику та орієнтири стосовно вимог споживачів використовує підприємство. На кожному етапі виробництва якість вироблених товарів та послуг має бути такою, яка може задовольнити потреби споживачів при економічно обґрунтованих затратах. Споживачі при виборі продукції звертають увагу на її якість. Тому необхідно постійно та цілеспрямовано працювати над підвищенням якості продукції в

порівнянні з аналогами конкурентів. Лише продукція високої якості може бути конкурентоспроможною [1].

Тож необхідним є підвищення якості продукції українського виробника, отримання відповідних сертифікатів якості, внаслідок чого зросте конкурентоздатність продукції, що дасть можливість не тільки закріпити свої позиції на внутрішньому ринку, а й вийти на зовнішній. Стабільність нашої економіки значною мірою залежить від вирішення проблеми підвищення якості продукції та послуг.

Для підприємства важливо, щоб якісні продукти доставлялися клієнтам, оскільки вони є найголовнішими чинниками успіху організації. Однак в організації співробітники роблять помилки, а машини та обладнання мають збої. Метою управління якістю продукту є мінімізація цього. Для цього організація повинна невпинно зосередитися на якості продукції. Питання якості продукції можна розглядати з двох різних позицій: з боку споживача і з позицій виробника. Для споживачів, безперечно, є важливим той факт, якісний продукт вони купують, чи ні. Якість є ступенем досконалості характеристик і властивостей продукту, який вони купують і який здатен задовольнити їхні потреби. Споживачі визначають якість продукції за її фізичними, смаковими, технічними, екологічними та споживчими характеристиками (органолептичними показниками і рівнем безпечності продукції). Звісно, споживачі під час вибору продукту віддають перевагу якісним і перевіреним продуктам, але важливим також залишається для них співвідношення якості та ціни.

Висновок

Зважаючи на вищезазначене, можна зробити висновок, що для забезпечення ефективного контролю якості продукції на підприємстві необхідно розробити та постійно вдосконалювати комплексну систему управління якістю, яка відповідатиме міжнародним стандартам. Це дозволить покращити імідж та статус підприємства, підвищити та зміцнити його репутацію, збільшити попит на продукцію, забезпечити гнучке управління в умовах зовнішнього середовища, а також покращити відносини зі споживачами та клієнтами.

ЛІТЕРАТУРА

1. Баєва, О. (2024). Теоретичні основи формування системи управління якістю на підприємстві. *Економічний простір*, (190), 132-135. <https://doi.org/10.32782/2224-6282/190-25>

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України



СЕРТИФІКАТ

ПІДТВЕРДЖУЄ, ЩО

Ізраелян К.К.

взяв(ла) участь у

**XIII Міжнародній Науково-практичній конференції вчених, аспірантів і студентів
«НАУКОВІ ЗДОБУТКИ У ВИРІШЕННІ АКТУАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ ВИРОБНИЦТВА ТА
ПЕРЕРОБКИ СИРОВИНИ, СТАНДАРТИЗАЦІЇ І БЕЗПЕКИ ПРОДОВОЛЬСТВА»**



Проректор з наукової роботи та
інноваційної діяльності



Оксана ТОНХА

м. Київ, 10-11 квітня 2025 року