

**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-Прилипко 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 менеджменту якості згідно вимог  
ДСТУ ISO 9001 в умовах 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

\_\_\_\_\_

**Антоненко А.В.**

**Виконав**

\_\_\_\_\_

**Фіщенко С.М.**

**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**  
**Фіщенко Сергію Миколайовичу**

Спеціальність: 175 «Інформаційно-вимірювальні технології»

Освітня програма – «Якість, стандартизація та сертифікація»

Програма підготовки – Освітньо-професійна

Тема магістерської роботи: «Розроблення елементів системи менеджменту якості згідно вимог ДСТУ ISO 9001 в умовах 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 вимог в міжнародних стандартах та законодавстві України щодо системи менеджменту якості;
2. Діагностика підприємств;
3. Розроблення елементів системи менеджменту якості згідно вимог ДСТУ ISO 9001 в умовах підприємства.

Дата видачі завдання «1» грудня 2024 р.

Керівники магістерської роботи \_\_\_\_\_ Антоненко А.В.

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_ Фіщенко С.М.

## РЕФЕРАТ

Магістерська робота викладена на 77 сторінках, містить 3 таблиць, 1 рисуноків, 5 додатків та перелік посилань з 37 джерел.

Мета дослідження – розроблення процесу «Надання ремонтних послуг» в системі управління якістю, як одного із основних видів діяльності підприємства.

Об’єкт дослідження – можливість впровадження системи управління якістю.

Предмет дослідження – сучасний стан діяльності підприємства.

Матеріали - Нормативні документи, Закони України, структурні, розпорядчі, внутрішні документи, журнали, протоколи, акти щодо діяльності.

Методи дослідження – використовували методи аналізу, синтезу, порівняння та узагальнення.

При підготовці магістерської роботи вивчено вимоги ДСТУ ISO 9001:2015 до розроблення системи менеджменту якості діяльності підприємства. Розроблено процес «Надання ремонтних послуг» та документовану процедуру надання ремонтних послуг, як елемент системи управління якістю».

Впровадження розробленого процесу та документованої процедури «Надання ремонтних послуг» дозволить чітко розподілити повноваження та відповідальність за виконання процесу та забезпечення його якісне виконання.

Процес документованої процедури «Надання ремонтних послуг» розроблений вперше.

**Ключові слова:** *РЕМОНТНІ ПОСЛУГИ, ЯКІСТЬ ВИКОНАННЯ, КОНТРОЛЬ, СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.*

## ЗМІСТ

	Ст
ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ .....	5
ВСТУП .....	6
1. ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ .....	9
1.1. Стан та перспективи діяльності в Україні .....	9
1.2. Слабкі та сильні сторони в діяльності підприємств .....	11
1.3. Вимоги до розроблення СУЯ згідно вимог ISO серії 9000 .....	13
1.4. Висновки з огляду літератури .....	21
2. ДІАГНОСТИКА ПІДПРИЄМСТВА.....	23
2.1. Характеристика підприємства.....	23
2.2. Нормативне забезпечення діяльності.....	24
3. РЕЗУЛЬТАТИ ВЛАСНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ.....	27
3.1. Розроблення процесу «Надання ремонтних послуг» .....	27
3.1.1 Ресурсне забезпечення процесу .....	30
3.1.2. Опис процесу .....	31
3.1.3. Моніторинг і контроль процесу .....	34
3.2. Розроблення документованої процедури «Надання ремонтних послуг» .....	36
3.3. Економічна ефективність (доцільність) .....	36
ВИСНОВКИ .....	40
ПРОПОЗИЦІЇ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ .....	42
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ .....	43
ДОДАТКИ .....	46

## ПОЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

- СУЯ — система управління якістю
- СМЯ — система менеджменту якості
- ДСТУ — державний стандарт України
- ISO — Міжнародна організація зі стандартизації
- ПП — процес підприємства
- НПА — нормативно-правовий акт
- НД — нормативний документ
- ЯП — якість продукції
- ПК — процесний контроль
- ВК — внутрішній контроль
- ВН — внутрішня настанова (політика, процедура)
- ІА — внутрішній аудит
- ПА — програмний аудит
- КД — коригувальна дія
- ПД — попереджувальна дія
- НР — невідповідність
- СУП — система управління підприємством
- МЗ — менеджмент змін
- ДП — документована процедура
- ЗК — зацікавлені сторони (зацікавлені контрагенти)
- ОП — операційний процес
- ППР — оцінювання результативності процесів
- КА — контекст організації
- ПФ — політика у сфері якості
- МЯ — менеджмент якості

## ВСТУП

У сучасних умовах глобалізації ринку, посилення конкуренції та зростання вимог споживачів питання забезпечення стабільної якості продукції та безперервного удосконалення процесів набувають ключового значення для підприємств різних галузей. Одним із найбільш ефективних інструментів підвищення конкурентоспроможності та сталого розвитку підприємства є впровадження системи менеджменту якості (СМЯ), побудованої на основі вимог міжнародного стандарту ДСТУ ISO 9001:2015.

Для ТОВ «ELIO HOME», діяльність якого пов'язана з виробництвом та реалізацією продукції для оселі, впровадження елементів СМЯ є стратегічно важливим кроком у напрямі підвищення довіри споживачів, оптимізації внутрішніх процесів, забезпечення відповідності продукції очікуванням ринку та побудови ефективної корпоративної культури. Формування чітко визначених процедур, орієнтація на процесний підхід, ризико-орієнтоване мислення та постійне вдосконалення діяльності дають можливість підприємству підвищити результативність управління та мінімізувати виробничі ризики.

Отже, розроблення елементів системи менеджменту якості згідно з вимогами ДСТУ ISO 9001 є актуальною науковою та практичною задачею, вирішення якої сприятиме покращенню організаційної ефективності ТОВ «ELIO HOME», підвищенню конкурентоспроможності та формуванню передумов для подальшої сертифікації системи.

Мета дослідження – розробити елементи системи менеджменту якості відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015 для впровадження в діяльність ТОВ «ELIO HOME».

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі завдання:

Провести аналіз нормативно-правової бази та теоретичних засад систем менеджменту якості.

Дослідити організаційну структуру, діяльність та бізнес-процеси ТОВ «ELIO HOME».

Оцінити поточний стан управління якістю на підприємстві та визначити ключові проблеми.

Ідентифікувати процеси підприємства та сформулювати їх структурний опис згідно з вимогами ISO 9001.

Розробити необхідні документовані процедури, політику та цілі у сфері якості.

Запропонувати елементи системи моніторингу та оцінювання результативності процесів.

Розробити заходи з удосконалення та подальшого впровадження СМЯ на підприємстві.

Об'єкт дослідження – система управління якістю на підприємстві ТОВ «ELIO HOME».

Предмет дослідження – процеси, методи, механізми та інструменти розроблення і впровадження елементів системи менеджменту якістю відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015.

У процесі виконання роботи використано такі методи дослідження:

- аналітичний – для вивчення нормативних документів та літературних джерел;
- структурно-логічний – для систематизації даних щодо діяльності підприємства;
- процесний аналіз – для опису та моделювання бізнес-процесів ТОВ «ELIO HOME»;
- порівняльний аналіз – для зіставлення вимог ISO 9001 із фактичним станом системи управління якістю;
- метод експертних оцінок – для визначення ключових проблем та потенційних напрямів удосконалення;

- графічний та документальний методи – для формування моделей процесів і розробки документації СМЯ.

Наукова новизна роботи полягає у:

адаптації вимог ДСТУ ISO 9001:2015 до специфіки діяльності ТОВ «ELIO HOME»;

обґрунтуванні підходу до формування системи процесного управління для підприємства;

розробленні авторських пропозицій щодо підвищення результативності та ефективності системи менеджменту якості;

застосуванні ризико-орієнтованого підходу для оцінювання критичних процесів.

Практичне значення результатів полягає в тому, що запропоновані елементи СМЯ:

можуть бути безпосередньо впроваджені в діяльність ТОВ «ELIO HOME»;

сприятимуть підвищенню якості продукції та послуг;

дозволять оптимізувати управлінські та виробничі процеси;

створять основу для подальшої сертифікації підприємства відповідно до ISO 9001;

забезпечать підвищення конкурентоспроможності та довіри споживачів.

## РОДІЛ 1. ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ

### 1.1 Стан та перспективи діяльності в Україні

Деревообробна галузь України — важлива складова національної промисловості, що поєднує лісозаготівлю, первинну обробку деревини, виробництво пиломатеріалів, меблеву та столярну продукцію. Після різкого спаду виробничої активності в 2022 році через повномасштабне вторгнення, вже з 2023–2024 рр. спостерігається поступове відновлення сектору: зростає попит на вітчизняну меблеву продукцію, нарощуються експортні поставки, поступово відновлюються логістичні ланцюги та інвестиційний інтерес. Це відновлення підтверджується офіційними оглядами ринку та аналітичними звітами, які фіксують відновлення торгівельної активності і зростання сплати податків галузю.

За даними офіційних аналітичних оглядів та інвестиційних досліджень, сектор налічує десятки тисяч суб'єктів господарювання і демонструє позитивне сальдо зовнішньої торгівлі: у 2024 році експорт меблів та виробів з дерева значно зріс — близько \$900 млн (переважно на європейські ринки), у той час як імпорт залишався помірним, що дає галузі значний експортний потенціал. Одночасно зростає інтерес іноземних та внутрішніх інвесторів до модернізації виробництв та створення інтегрованих ланцюгів доданої вартості.

На боці позитивних факторів слід відзначити державні реформи в секторі лісового господарства (цифровізація торгів деревиною, прозорі аукціонні майданчики), активну підтримку експорту з боку державних ініціатив та проєктів міжнародних організацій, а також розвиток додаткових напрямків — утилізації деревних відходів для енергії, виробництва композитних матеріалів і меблевих компонентів. Ці зміни підвищують ефективність постачання сировини, сприяють кращій відстежуваності

походження деревини й відкривають нові можливості для зеленої та циркулярної економіки.

Разом із тим галузь стикається з низкою суттєвих проблем: обмежена доступність стабільних обсягів сировини в окремих регіонах, зростання цін на енергоносії, логістичні ризики, дефіцит кваліфікованої робочої сили після міграційних хвиль, а також посилення вимог до екологічної прослідковуваності й сертифікації (включно з європейськими регуляціями щодо недопущення нелегальної деревини). Ці виклики потребують комплексних рішень на рівні підприємств і держави: диверсифікації джерел сировини, інвестицій у енергоефективність, модернізації технологічних ліній та впровадження систем керування якістю й прослідковуваності продукції.

Що стосується перспектив, то ключовими драйверами зростання є: (1) подальша орієнтація на експортні ринки ЄС та розширення географії експорту (Північна Америка, Близький Схід, Азія); (2) перехід від експорту напівфабрикатів до продукції з більшою доданою вартістю (меблі, інтер'єрні рішення, готові комплектні рішення); (3) цифровізація управління ланцюгами поставок і застосування інструментів сталого лісокористування; (4) інвестиції у модернізацію та автоматизацію, що підвищують продуктивність і якість продукції. За оцінками аналітиків та представників галузі, за умови стабілізації логістики та доступу до фінансування деревообробна промисловість може відновити і перевищити довоєнний рівень виробництва і експорту протягом найближчих кількох років.

Для підприємств деревообробної галузі актуальним є впровадження елементів систем менеджменту (якості, екології, безпеки праці), стандартизація виробничих процесів, сертифікація продукції та підвищення прозорості ланцюгів постачання — заходи, які не лише забезпечать відповідність міжнародним вимогам, а й істотно підсилять конкурентні переваги на зовнішніх ринках. У цій площині потенціал модернізації та експорту робить сектор привабливим для інвестицій, але успіх залежатиме

від якості політичної підтримки, доступності кредитних ресурсів і здатності галузі адаптуватися до нових регуляторних вимог і кліматичних викликів.

## **1.2. Слабкі та сильні сторони в діяльності підприємств**

Стандарти ISO серії 9000 визначають загальні принципи, вимоги та інструменти для формування ефективної системи менеджменту якості, орієнтованої на процесний підхід, задоволення потреб споживачів, запобігання невідповідностям та постійне вдосконалення. Оцінювання діяльності підприємства у контексті цих стандартів передбачає аналіз сильних і слабких сторін, що дозволяє визначити рівень зрілості системи управління якістю, а також потенційні напрями її удосконалення.

Сильні сторони діяльності підприємства зазвичай пов'язані з ефективністю організації процесів, якістю управлінських рішень та здатністю підприємства забезпечувати стабільність показників якості продукції чи послуг. До ключових сильних сторін, що відповідають вимогам ISO 9000, можна віднести:

- чітко структурований процесний підхід, що забезпечує логічну взаємодію процесів та можливість відстеження їх результативності;
- орієнтацію на споживача, яка проявляється у регулярному зборі зворотного зв'язку, вивченні рівня задоволеності та адаптації продукції до потреб ринку;
- розвинену систему документування, що включає політики, процедури, інструкції та записи, необхідні для стабільного функціонування СУЯ;
- реалізацію ризико-орієнтованого підходу, який дозволяє виявляти потенційні невідповідності на ранніх етапах і завчасно застосовувати коригувальні чи запобіжні дії;
- високий рівень компетентності персоналу, забезпечений систематичним навчанням, атестацією та підвищенням кваліфікації;

- підтримку принципу постійного вдосконалення, що забезпечує підвищення результативності та ефективності діяльності відповідно до циклу PDCA;
- можливість підвищення конкурентоспроможності, оскільки відповідність вимогам ISO 9001 сприяє зміцненню позицій на ринку, зменшенню операційних ризиків і покращенню іміджу підприємства.

Водночас оцінювання відповідності вимогам ISO серії 9000 дає змогу ідентифікувати слабкі сторони, які стримують розвиток системи менеджменту якості та можуть негативно впливати на ефективність діяльності підприємства. До основних слабких сторін належать:

- недостатня зрілість процесного підходу, коли опис процесів є формальним і не супроводжується реальним управлінням їх результативністю;
- переобтяженість або формальність документації, що ускладнює її використання на практиці та знижує ефективність контролю;
- низький рівень залучення керівництва, що перешкоджає розвитку системи менеджменту якості та демотивує персонал;
- несформована культура якості, яка проявляється у слабкій дисципліні виконання процедур, недостатній мотивації та низькому рівні залученості працівників;
- обмеженість ресурсного забезпечення, включаючи фінанси, обладнання та кадрові ресурси, що ускладнює впровадження сучасних методів контролю якості;
- формальний характер внутрішніх аудитів, коли перевірки не дають об'єктивної оцінки реального стану процесів;
- недостатня розвиненість ризико-орієнтованого мислення, що призводить до несвоєчасного виявлення критичних точок у виробничих та управлінських процесах.

Таким чином, сильні та слабкі сторони діяльності підприємства в контексті вимог ISO серії 9000 становлять ключовий аналітичний блок для побудови або вдосконалення системи менеджменту якості. Виявлення сильних сторін дозволяє підприємству визначити потенціал для розвитку, тоді як ідентифікація слабких сторін — сформулювати перелік заходів, спрямованих на підвищення результативності, зменшення ризиків та покращення відповідності вимогам міжнародних стандартів. Аналіз цих аспектів створює основу для подальшого проектування системи управління якістю, її оптимізації та підготовки підприємства до сертифікації за ISO 9001.

### **1.3 Вимоги до розроблення СУЯ згідно вимог ISO серії 9000.**

Для того щоб успішно керувати організацією та забезпечувати її функціонування, потрібно спрямувати й контролювати її діяльність систематично та відкрито. Успіху можна досягти завдяки запровадженню та підтримуванню системи управління, розробленої для постійного поліпшування показників діяльності з урахуванням потреб усіх зацікавлених сторін. Управління організацією охоплює управління якістю поряд з іншими аспектами управління. [ 9 ]

Установлено вісім принципів управління якістю, які найвище керівництво може застосовувати, щоб поліпшувати показники діяльності організації:

#### Орієнтація на замовника

Організації залежать від своїх замовників і тому мають розуміти поточні й майбутні потреби замовників, виконувати їхні вимоги та прагнути до перевищення їхніх очікувань.

#### Лідерство

Керівники встановлюють єдність призначеності та напрямів діяльності організації. їм треба створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище,

в якому працівники можуть бути цілком залучені до досягнення цілей, поставлених перед організацією.

#### Залучення працівників

Працівники на всіх рівнях становлять основу організації, і їх цілковите залучення дає змогу використовувати їхні здібності на користь організації.

#### Процесний підхід

Бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами керують як процесом.

#### Системний підхід до управління

Визначання й розуміння взаємопов'язаних процесів та управління ними як системою сприяє організації результативно та ефективно досягати цілей.

#### Постійне поліпшування

Постійне поліпшування загальних показників діяльності організації треба вважати незмінною ціллю організації.

#### Прийняття рішень на підставі фактів

Ефективні рішення приймають на підставі аналізування даних та інформації.

#### Взаємовигідні стосунки з постачальниками

Організація та її постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні стосунки підвищують спроможність обох сторін створювати цінності.

Ці вісім принципів управління якістю формують основу стандартів на системи управління якістю в межах стандартів ISO серії 9000. [ 9 ]

Системи управління якістю можуть сприяти організаціям у підвищенні задоволеності замовників.

Замовники вимагають продукцію, характеристики якої задовольняють їхні потреби та очікування. Ці потреби та очікування оформляють у формі технічних умов на продукцію і загалом називають вимогами замовників. Вимоги замовників можуть зазначати замовники у контракті чи може визначати безпосередньо організація. У кожному з цих випадків саме

замовник остаточно визначає прийнятність продукції. Змінення потреб і очікувань замовників, а також конкурентний тиск і технічний прогрес змушують організації постійно вдосконалювати свою продукцію та процеси [ 10].

Підхід, що базується на застосуванні систем управління якістю, спонукає організації аналізувати вимоги замовників, визначати процеси, які сприяють створенню продукції, прийнятної для замовника, та керувати цими процесами. Система управління якістю може бути основою для постійного поліпшування, яке дає змогу збільшити ймовірність підвищення задоволеності замовника та інших зацікавлених сторін. Вона дає організації та її замовникам упевненість у спроможності постачати продукцію, яка постійно відповідає вимогам. [ 9 ]

#### Підхід до систем управління якістю

Підхід до розробляння та запровадження системи управління якістю передбачає кілька етапів, а саме:

- визначання потреб і очікувань замовників та інших зацікавлених сторін;
- установлення політики та цілей організації у сфері якості;
- визначання процесів і відповідальності, необхідних для досягнення цілей у сфері якості;
- визначання та забезпечування ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості;
- установлення методів, які дають змогу вимірювати результативність і ефективність кожного процесу;
- використання цих вимірів для визначання результативності та ефективності кожного процесу;
- визначання засобів, які дають змогу запобігати невідповідностям і усувати їхні причини;

- запровадження та застосування процесу постійного поліпшування системи управління якістю.

Такий підхід також можна застосовувати для підтримування та поліпшування наявної системи управління якістю. Організація, яка приймає описаний вище підхід, забезпечує впевненість у можливостях своїх процесів та в якості своєї продукції, а також створює основу для постійного поліпшування. Це може сприяти більшій задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін, а також успіху організації [ 10 ].

### Процесний підхід

Будь-яку роботу або сукупність робіт, для яких використовують ресурси, щоб перетворити входи на виходи, можна розглядати як процес.

Для ефективного функціонування організаціям потрібно визначати численні взаємопов'язані та взаємодійні процеси та керувати ними. Часто вихід одного процесу безпосередньо є входом наступного процесу. Систематичне визначання процесів і особливо їх взаємодій в організації та керування ними називають «процесним підходом».

Цей стандарт призначено спонукати організації до прийняття процесного підходу в управлінні [ 9 ].

### Політика й цілі у сфері якості

Політику й цілі у сфері якості встановлюють як головний напрям для організації. Разом вони визначають бажані результати та допомагають організації використовувати свої ресурси для досягнення цих результатів. Політика у сфері якості забезпечує основу для встановлення та критичного аналізування цілей у сфері якості. Необхідно, щоб цілі у сфері якості були узгоджені з політикою у сфері якості й зобов'язаннями щодо постійного поліпшування та щоб їхні результати були вимірні. Досягнення цілей у сфері якості

може позитивно впливати на якість продукції, результативність роботи та фінансові показники і, тим самим, на задоволеність і впевненість зацікавлених сторін.

Роль найвищого керівництва в системі управління якістю. [ 10 ]

Завдяки лідерству та конкретним діям найвище керівництво може створити умови для цілковитого залучення працівників і ефективного функціонування системи управління якістю. Найвище керівництво може використати принципи управління якістю, як основу для виконання своєї функції, зокрема:

- установлювати та підтримувати політику й цілі організації у сфері якості;
- пропагувати в межах організації політику та цілі у сфері якості для підвищення обізнаності, мотивації та залучення працівників;
- забезпечувати рієнтування в межах усієї організації на вимоги замовника;
- забезпечувати запровадження належних процесів, які уможливають виконання вимог замовників та інших зацікавлених сторін, а також досягнення цілей у сфері якості;
- забезпечувати наявність потрібних ресурсів;
- періодично виконувати критичне аналізування системи управління якістю;
- ухвалювати заходи щодо політики та цілей у сфері якості;
- ухвалювати заходи щодо поліпшування системи управління якістю [10].

Документація згідно ISO 9000 [ 9 ]

Значення документації

Документація уможливорює передавання змісту та послідовності дій. її застосування сприяє:

- досягненню відповідності вимогам замовників і поліпшенню якості;

- забезпеченню відповідного підготовки працівників;
- повторюваності та простежуваності;
- забезпеченню об'єктивних доказів;
- оцінюванню результативності та постійної придатності системи управління якістю.

Розроблення документації має бути не самоціллю, а такою діяльністю, яка додає цінність.

Види документів, використовуваних у системах управління якістю

Нижче наведено види документів, використовуваних у системах управління якістю:

- документи, які подають узгоджену інформацію як внутрішнього, так і зовнішнього використання про наявну в організації систему управління якістю; такі документи називають настановами щодо якості;

- документи, які описують, як систему управління якістю застосовують до конкретних продукції, проекту чи контракту; такі документи називають програмами якості;

- документи, в яких викладено вимоги; такі документи називають технічними умовами;

- документи, в яких викладено рекомендації чи пропозиції; такі документи називають методичними настановами;

- документи, які подають інформацію про послідовність виконання робіт і процесів; такі документи можуть охоплювати задокументовані методики, робочі інструкції та кресленики;

- документи, які зазначають об'єктивні докази щодо виконаних робіт або досягнених результатів; такі документи називають протоколами [ 9 ].

Кожна організація визначає обсяг потрібної документації, а також використовувані носії. Це залежить від таких чинників, як тип і розмір організації, складність і взаємодія процесів, складність продукції, вимоги замовників, застосовні вимоги регламентів, кваліфікація персоналу, а також

ступінь необхідності доведення виконання вимог до системи управління якістю.

### Оцінювання систем управління якістю

Оцінювання процесів у межах системи управління якістю [ 10 ].

Оцінюючи системи управління якістю, треба ставити чотири основні запитання стосовно кожного оцінюваного процесу:

- Чи ідентифіковано й належним чином визначено процес?
- Чи розподілено відповідальність?
- Чи запроваджено методики та чи підтримують їх у робочому стані?
- Чи результативним є процес для досягнення потрібних результатів?

Сукупність відповідей на ці запитання може визначити результат оцінювання. Оцінювання системи управління якістю може бути різним залежно від сфери застосування та охоплювати певні види робіт, наприклад, проведення аудиту та критичне аналізування системи управління якістю, а також самооцінювання [ 10 ].

Аудити провадять, щоб визначити ступінь виконання вимог системи управління якістю. Висновки аудиту застосовують, щоб оцінити результативність системи управління якістю та визначити можливості щодо поліпшення.

Аудити першою стороною провадить для внутрішніх потреб сама організація чи певні особи за її дорученням, і вони можуть становити основу для декларування організацією своєї відповідності.

Аудити другою стороною провадять замовники організації чи інші особи за дорученням замовника.

Аудити третьою стороною провадять сторонні незалежні організації. Ці організації, які звичайно є акредитованими, здійснюють сертифікацію чи реєстрацію на відповідність вимогам, наприклад, вимогам ISO 9001.

Стандарт ISO 19011 подає настанови щодо здійснення аудиту [ 11 ].

Одним із завдань найвищого керівництва є регулярне систематичне оцінювання придатності, адекватності, результативності та ефективності системи управління якістю стосовно політики й цілей у сфері якості. Таке критичне аналізування може охоплювати вивчення необхідності переглянути політику та цілі у сфері якості у відповідь на зміни у потребах та очікуваннях зацікавлених сторін. Критичне аналізування охоплює визначення потреби в діях.

Під час критичного аналізування системи управління якістю використовують, поряд з іншими джерелами інформації, звіти про аудити.

Самооцінювання організації полягає у всебічному та систематичному критичному аналізуванні діяльності організації та її результатів стосовно системи управління якістю чи моделі досконалості.

Самооцінювання може давати загальне уявлення про показники діяльності організації і ступінь довершеності системи управління якістю. Воно також може сприяти виявленню в межах організації сфер, які потребують поліпшування, та визначенню пріоритетів [ 11 ].

#### Постійне поліпшування

Призначеність постійного поліпшування системи управління якістю — збільшити ймовірність підвищення задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін. Дії щодо поліпшування охоплюють:

- аналізування та оцінювання наявного стану для визначення сфер поліпшування;
- установлення цілей поліпшування;
- пошук можливих рішень для досягнення цілей;
- оцінювання цих рішень і вибирання одного з них;
- впровадження вибраного рішення;
- вимірювання, перевіряння, аналізування та оцінювання результатів впровадження для визначення того, чи досягнуто цілей;
- оформлення змін [ 9 ].

Результати цих дій критично аналізують у разі потреби, щоб визначити подальші можливості для поліпшення. Завдяки цьому поліпшення стає неперервною діяльністю. Зворотний зв'язок із замовниками та іншими зацікавленими сторонами, аудити та критичне аналізування системи управління якістю можна також використовувати для визначення можливостей поліпшення.

#### **1.4 Висновки з огляду літератури**

Трансформаційні економічні процеси, що відбуваються в Україні і які націлені на закріплення ринкових відносин та інтеграцію країни в Європейську спільноту, характеризуються надзвичайною багатогранністю і динамічністю. У зв'язку з цим забезпечення реалізації визначеного курсу, успішна адаптація до глобальних трансформаційних змін потребують використання і впровадження потенційно нових методів, засобів, і підходів до управління підприємствами, які вже давно прийняті і використовуються Європою. Це безпосередньо є актуальним і необхідним для підприємств житлово-комунального господарства (ЖКГ) в даний час. Виступаючи основною галуззю, житлово-комунальне господарство найбільш гостро переживає перехід від адміністративно-командної системи господарювання до розвинутої ринкової економіки.

Відсутність системної, цілеспрямованої державної політики з формування ринкових відносин в галузі й хронічний брак фінансових ресурсів зумовили глибоку кризу комунальних підприємств країни, і як результат - нездатність забезпечення населення та й всього господарського комплексу країни послугами в необхідному обсязі та відповідної якості.

Як наслідок на сьогодні недостатньо обґрунтовані концептуальні положення економічної стратегії розвитку підприємств житлово-комунального господарства в ринкових умовах. Але існує об'єктивна необхідність комплексного розгляду цієї складної і важливої проблеми.

Потрібно розпочати пошук нових форм і методів управління господарювання в галузі, розробити нові принципи ринкової поведінки, спрямувати їх на забезпечення ефективності роботи підприємств та їх подальшого розвитку, і на цьому не потрібно зупинятися. Але на перших парах потрібно сертифікувати всю галузь. Для того, щоб можна було шукати актуальні проблеми і швидке рішення їх. Тому потрібно спочатку використати закордонний опит, а саме прийняття міжнародних стандартів ISO 9000.

## РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ПІДПРИЄМСТВА

### 2.1 Характеристика підприємства

ELIO HOME – торгова марка преміального класу, започаткована компанією ELIO у 2017 році. За плечима компанії 20-річний досвід роботи в меблевій промисловості, в активі – власна фабрика та висококваліфіковані співробітники. Автоматизована технологія виробництва та сучасне високоточне обладнання дозволяють адаптувати будь-яку модель із колекцій ELIO HOME під розміри та потреби конкретного простору. Фабрика працює з чотирма матеріалами – деревом (шпоном), склом, каменем (керамогранітом) та металом. Контроль якості та увага до деталей – базові принципи роботи компанії, які поширюються на вибір постачальників матеріалів та забезпечують успішний результат.

ELIO – СІМЕЙНА КОМПАНІЯ, заснована в 1995 році. З 2012 року компанія є членом міжнародної мережі сімейного бізнесу (FBN). Залучення синів — Олега і Володимира — вдихнуло нове життя і дозволило зробити бізнес більш стійким і перспективним, посилити розвиток ідеями наступного покоління, зберігаючи всі цінності компанії. Олег — старший син — директор меблевої фабрики ELIO. Володимир — молодший — розвиває експортний напрямок. Юрій КОРОСТИЛЬОВ, як засновник і місіонер, формує довгострокову стратегію ELIO, не припиняючи створювати нові, ще більш унікальні продукти.

Дизайнери адаптують фабричні проекти до індивідуальних розмірів і потреб кожного будинку, зберігаючи при цьому єдину концепцію всього простору. Тонка естетика, природна тактильність і довговічність — у кожній деталі меблів.

R&D відділ відповідає за моделювання майбутніх продуктів ELIO HOME. «Головне і найпривабливіше в нашій роботі — щодня знаходити нові

шляхи реалізації найвидатніших проєктів, накопичуючи досвід для ефективної реалізації наступних проєктів».

## **2.2 Нормативне забезпечення діяльності**

Нормативно-правова та нормативно-технічна база є ключовим елементом функціонування ТОВ «ELIO HOME», оскільки діяльність підприємства безпосередньо пов'язана з виробництвом меблів та іншої продукції деревообробної галузі, що потребує дотримання вимог до якості, безпечності, охорони праці, екологічності та відповідності стандартам міжнародного ринку. Ефективне нормативне забезпечення створює умови для стабільного функціонування підприємства, підвищення конкурентоспроможності та забезпечення інтеграції у європейський бізнес-простір.

Основу нормативного забезпечення ТОВ «ELIO HOME» становлять такі групи документів:

### **1. Законодавчі та нормативно-правові акти України**

До базових актів, що регулюють діяльність підприємства, належать:

- Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»;
- Закон України «Про стандартизацію»;
- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- Закон України «Про охорону праці»;
- Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища»;
- Податковий кодекс України;
- Господарський кодекс України та Цивільний кодекс України.

Ці документи встановлюють загальні вимоги до виробничої діяльності, умови трудової безпеки, екологічні норми та правила відповідальності за якість продукції.

### **2. Національні стандарти України (ДСТУ)**

- ТОВ «ELIO HOME» у своїй роботі послуговується такими основними стандартами:
- ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» — визначає вимоги до документування та впровадження СМЯ;
- ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів»;
- ДСТУ ISO 14001:2015 у частині екологічної відповідальності виробництва;
- ДСТУ EN 13986 щодо деревинних плит та виробів з деревини у будівництві;
- ДСТУ ГОСТ 16371 «Меблі. Загальні технічні умови»;
- ДСТУ 22046 «Меблі для житлових і громадських приміщень. Загальні технічні вимоги»;
- ДСТУ ISO 45001:2019 — у частині вимог до охорони праці та управління ризиками.

Застосування цих стандартів забезпечує відповідність продукції технічним вимогам та сприяє формуванню комплексної системи управління якістю.

### 3. Міжнародні стандарти та технічні регламенти

- ТОВ «ELIO HOME» орієнтується на вимоги міжнародних ринків, зокрема:
- ISO серії 9000 — основа для створення та сертифікації системи менеджменту якості;
- вимоги CE Marking щодо меблевих виробів (для експорту до ЄС);
- директиви Європейського Союзу з безпечності продукції;
- FSC та PEFC — стандарти сталого лісокористування в разі використання сертифікованої сировини.

Використання міжнародних вимог дозволяє підприємству підтримувати високу репутацію та полегшує вихід на європейські ринки.

#### 4. Внутрішні нормативні документи підприємства

До внутрішньої нормативної бази ТОВ «ELIO HOME» входять:

- стандарти підприємства (СТП) щодо виробництва меблевих виробів;
- технологічні інструкції та карти;
- політика у сфері якості;
- регламенти контролю якості сировини та готової продукції;
- посадові інструкції та положення про структурні підрозділи;
- документація, необхідна для впровадження СМЯ за ДСТУ ISO 9001 (процедури, записи, опис процесів тощо).

Ці документи деталізують і регламентують роботу персоналу, визначають взаємодію підрозділів, забезпечують контроль ключових процесів.

Таким чином, нормативне забезпечення діяльності ТОВ «ELIO HOME» є комплексним і включає міжнародні та національні стандарти, законодавчі вимоги, галузеві регламенти та внутрішні документи. Це створює основу для ефективної роботи підприємства, підвищення якості продукції та впровадження системи менеджменту якості відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015.

## **РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ВЛАСНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ**

### **3.1 Розроблення процесу «Надання ремонтних послуг»**

Відповідно до вимог процесного підходу, визначеного ДСТУ ISO 9001:2015, діяльність підприємства має бути структурована у вигляді взаємопов'язаних процесів, що забезпечують передбачуваний результат та стабільну якість послуг. Одним із ключових операційних процесів ТОВ «ELIO HOME» є процес «Надання ремонтних послуг», спрямований на відновлення функціональності меблевої продукції, підвищення рівня задоволеності споживачів та забезпечення післяпродажного сервісу.

Забезпечення своєчасного, якісного та безпечного виконання ремонтних робіт меблів відповідно до вимог Замовника та корпоративних стандартів ТОВ «ELIO HOME».

До входів процесу належать:

- звернення клієнта (усне, письмове, телефонне, онлайн);
- опис проблеми з меблевим виробом;
- супровідна технічна документація (за наявності);
- фотоматеріали або відеофіксація дефекту;
- результати первинного огляду виробу;
- наявність гарантійних зобов'язань та інформація про гарантійний термін.

Вихідні дані процесу:

- відремонтований виріб, що відповідає встановленим вимогам;
- акт виконаних робіт;
- оновлена інформація у сервісних та гарантійних базах;
- підвищений рівень задоволеності клієнта;
- зафіксовані дані про перебіг процесу для подальшого аналізу.

Керівник сервісного відділу або менеджер післяпродажного обслуговування. Учасники процесу:

- приймальник замовлень;
- сервісний інженер;
- майстри-ремонтники;
- фахівець із закупівель (за потреби заміни деталей);
- логіст (у разі доставки меблів у сервісний центр).

Етапи реалізації процесу:

#### 1. Прийом замовлення

Реєстрація звернення клієнта в електронній системі.

Первинне уточнення характеру дефекту.

Призначення дати огляду виробу або його доставки до сервісного центру.

Документовані дані: форма реєстрації звернення, первинний опис дефекту.

#### 2. Діагностика та оцінювання вартості ремонту:

Проведення детального технічного огляду майстром.

Визначення причин дефекту, способів усунення та необхідності заміни деталей.

Розрахунок вартості ремонту та погодження з клієнтом.

Документовані дані: акт діагностики, калькуляція вартості.

#### 3. Виконання ремонтних робіт:

Проведення демонтажу, очистки, регулювання, заміни елементів або відновлення конструктивних частин меблів.

Використання сертифікованих матеріалів та відповідних інструментів.

Контроль дотримання вимог безпеки праці.

Документовані дані: журнал виконання ремонтних робіт.

#### 4. Контроль якості виконаних робіт:

Візуальний та функціональний контроль майстром-ремонтником.

Перевірка відповідності результатів встановленим стандартам підприємства.

За потреби — проведення повторного регулювання або корекції.

Документовані дані: контрольний лист якості.

5. Передача виробу клієнтові:

Демонстрація виконаних робіт.

Підписання акту виконання ремонту.

Надання консультацій щодо подальшої експлуатації.

Оновлення гарантійних документів (якщо передбачено політикою підприємства).

Документовані дані: акт виконаних робіт, оновлена гарантійна інформація.

Ресурси для забезпечення процесу:

- Кваліфікований персонал сервісного відділу.
- Робочі місця та обладнання для діагностики та ремонту.
- Склад запасних частин та витратних матеріалів.
- Інформаційна система для фіксації даних про ремонт.
- Документована інформація (інструкції, технічні карти, стандарти операцій).

Критерії результативності та показники процесу:

- рівень задоволеності клієнтів (за даними опитувань);
- середній час виконання ремонту;
- частка повторних звернень;
- кількість рекламаций після ремонту;
- кількість дотриманих термінів надання послуг;
- співвідношення гарантійних та післягарантійних ремонтів.

Ризики та можливості процесу:

Можливі ризики:

- дефіцит необхідних запчастин;
- затримка термінів виконання;
- людський фактор, помилки діагностики;

- пошкодження виробу під час транспортування.

Можливості:

- підвищення лояльності клієнтів;
- розширення спектра сервісних послуг;
- впровадження швидкої діагностики;
- автоматизація процесів реєстрації заявок.

Доцільно розробити СУЯ для уникнення в подальшому суперечностей між підвищенням якості послуг і зростанням ефективності виробничо-комерційної діяльності, на основі міжнародних стандартів серії ISO 9000.

Згідно зі стандартом ISO 9000, система управління якістю – це система управління, яка спрямовує та контролює підприємство в частині якості. Термін система управління якістю належить до конкретного виду послуги, то така система буде засобом, який і буде забезпечувати високу якість наданих послуг. Таку систему управління якістю називають системою забезпечення якості, вона в свою чергу є підсистемою, яку і демонструють замовникам, споживачам і аудиторам.

### **3.1.1 Ресурсне забезпечення процесу**

Ресурсне забезпечення процесу забезпечується: фінансуванням, організацією ремонтних робіт і залучення технічних ресурсів. Головним і відповідальним за надання фінансування процесу є начальник, з його дозволу розпочинається процес надання ремонтних послуг. Відповідальним за організацію ремонтного процесу є головний інженер, який організовує, розраховує роботи із залученням відповідного персоналу згідно вимог ремонтних робіт. За забезпечення технічними ресурсами в процесі ремонтних робіт виступає майстер дільниці. Ресурсне забезпечення процесу представлено нижче в табл 3.1.

**Ресурсне забезпечення процесу**

<b>Вид ресурсу</b>	<b>Відповідальний за надання</b>
Фінансування	Начальник
Організація процесу	Головний інженер
Технічні ресурси	Майстер

**3.1.2. Опис процесу**

Заява надходить від заявника на підприємство в письмовій формі. Вносить і реєструє в журнал реєстрації письмових заяв секретар. Після внесення в журнал вона подається начальнику для визначення виконавця заяви, який планує об'єми роботи. Ремонтні роботи, плануються на декаду, місяць, рік.

Якщо комплекс ремонтно-будівельних робіт передбачає систематичне та своєчасне підтримання експлуатаційних якостей та попередження передчасного зносу конструкцій та інженерного обладнання будинку, планується проведення поточного ремонту з періодичністю яка забезпечує експлуатацію будівлі. Головним інженером об'єми робіт вносяться в графік поточного ремонту. Проведення поточного ремонту за графіком, по завершенню робіт готується звіт майстра про виконання робіт поточного ремонту перед головним інженером. Затверджується звіт головним інженером і в подальшому начальником.

Якщо ж комплекс ремонтно-будівельних робіт, яким передбачається заміна, відновлення та модернізація конструкцій і обладнання будівлі у зв'язку з їх фізичною зношеністю та руйнуванням, поліпшенням експлуатаційних показників, а також покращення планування будівлі і благоустрою території без зміни будівельних габаритів об'єкта проводяться роботи по капітальному ремонту. Роботи з капітального ремонту виконують організації, які мають ліцензії на виконання відповідних робіт.

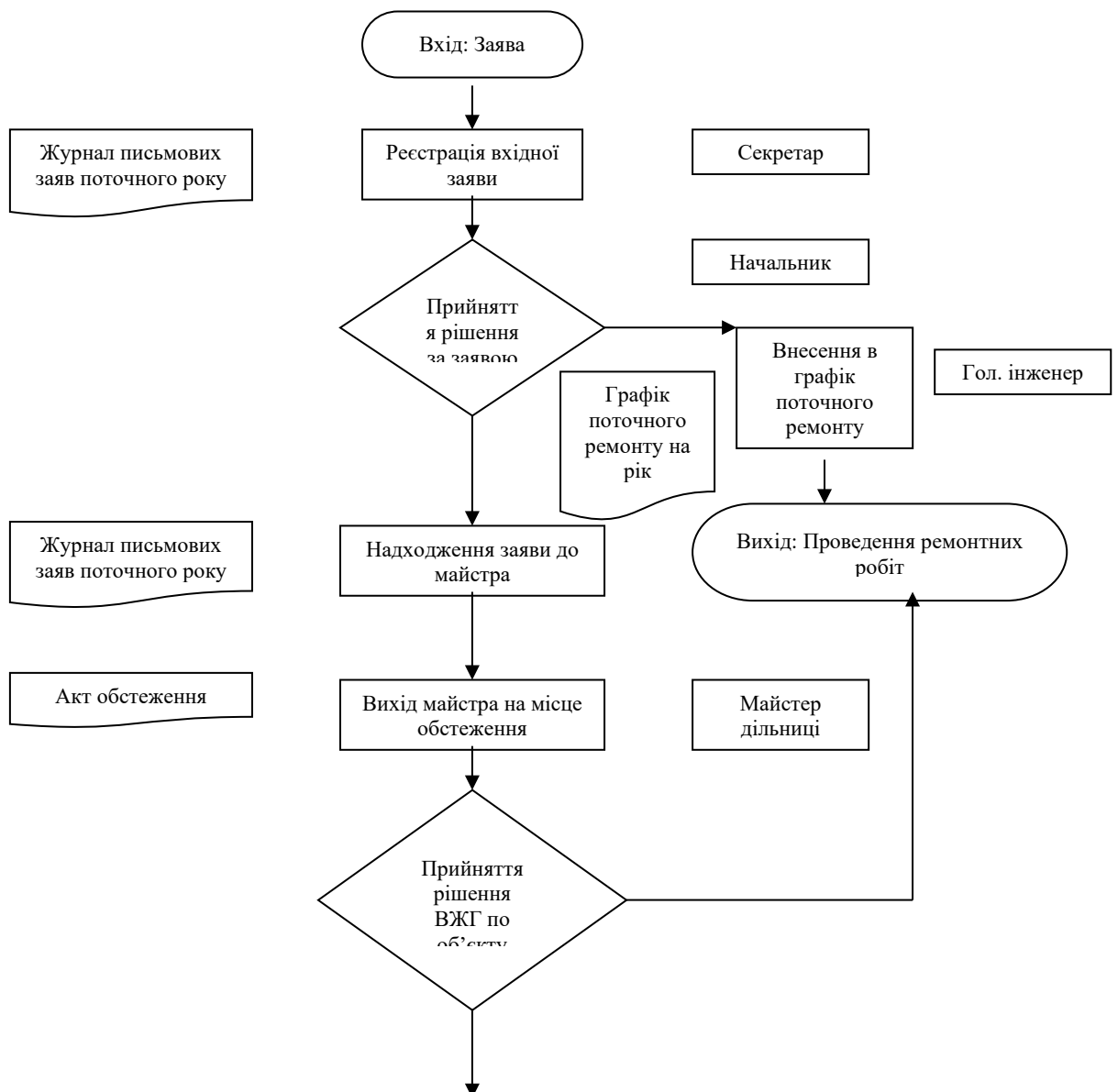
Майстер отримує заяву під розпис в журналі реєстрації, виходить на об'єкт, проводить його огляд.

На основі акта обстеження, технічним відділом підрядної організації складається та підписується зведений кошторис розрахункової вартості ремонтних робіт двома сторонами: виконавцем і замовником.

Після завершення робіт сторонами складається акт приймання виконаних будівельних робіт, підписується виконавцем та замовником.

Розробляється відповідь заявнику технічним працівником. Всі виконані роботи вносяться в річний звіт.

Нижче на рис. 3.1 представлено графічне зображення процесу.



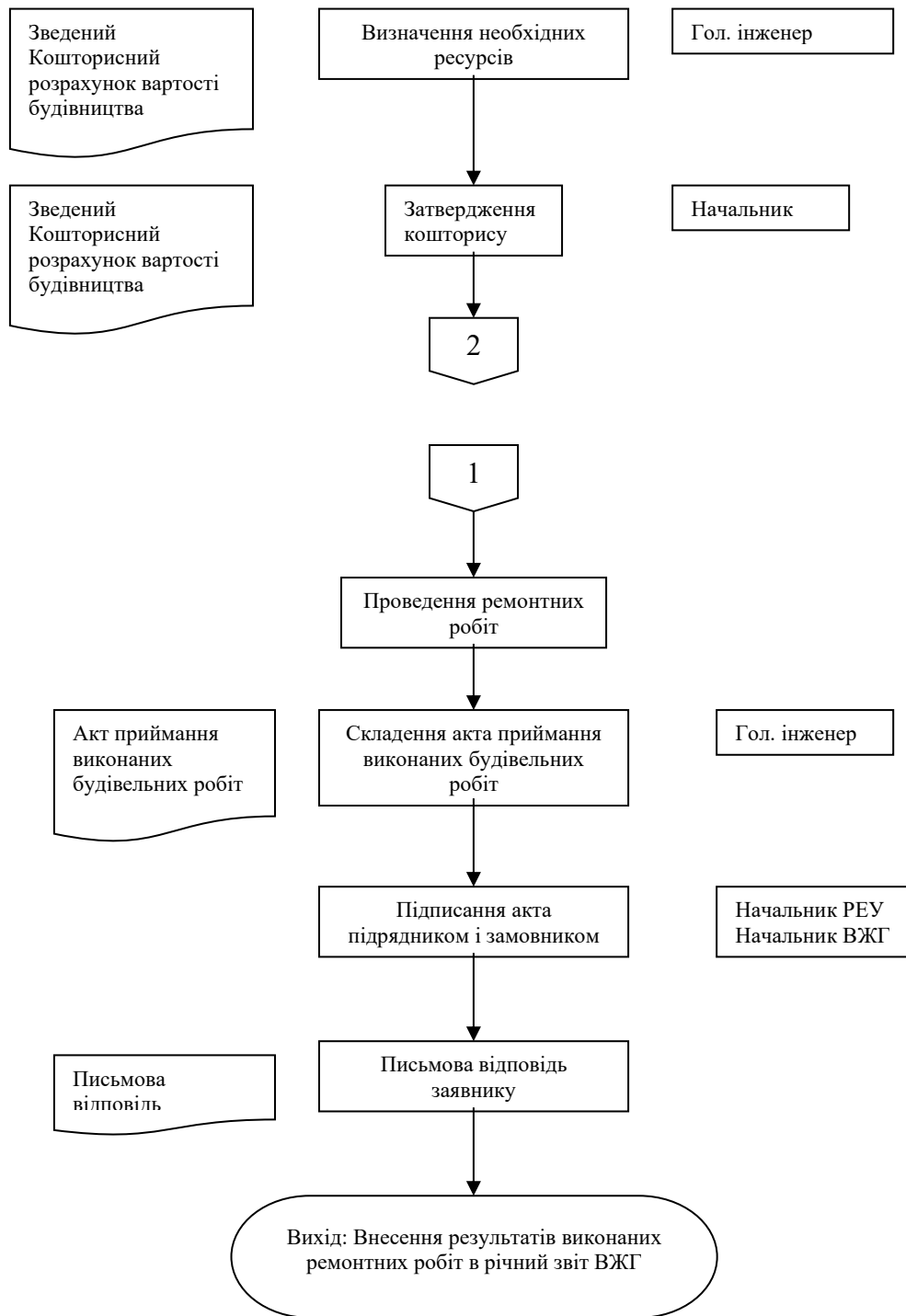


Рис. 3.1. Графічне зображення процесу

### **3.1.3. Моніторинг і контроль процесу.**

Головним виконавцем моніторингу і контролю процесу є Державна інспекція Архітектурно-будівельного контролю. Державна архітектурно-будівельна інспекція України входить до системи органів виконавчої влади і забезпечує реалізацію державної політики з питань державного архітектурно-будівельного контролю та контролю у сфері житлово-комунального господарства. Здійснює в межах своїх повноважень державний контроль за дотриманням: юридичними і фізичними особами державних будівельних норм, стандартів і правил під час виконання підготовчих і будівельних робіт, перепланування та реконструкції (дообладнання) житлового фонду, будівель громадського призначення, суб'єктами господарювання ліцензійних умов провадження господарської діяльності, пов'язаної зі створенням об'єктів архітектури; виконавцями/виробниками житлово-комунальних послуг правил технічної експлуатації, користування системами водопостачання, каналізації та тепlopостачання, кількості та якості житлово-комунальних послуг; а також правил і норм технічної експлуатації житлових будинків, користування прибудинковими територіями та правил користування приміщеннями житлових будинків і гуртожитків; здійснює контроль за виконанням приписів про усунення порушень вимог законодавства у сферах державних будівельних норм, стандартів та правил, у сфері житлово-комунального господарства.

Начальник в свою чергу перевіряє всю документацію і проводить контроль за дотриманням всіх правил виконання ремонтних робіт. За параметрами перевіряє достовірність, своєчасність подання звітів та повноту об'єму виконаних ремонтно-будівельних робіт. Методи контролю є візуальний і наявність відповідних записів.

Начальник проводить контроль один раз на тиждень документацію і засвідчує відповідність інформації про хід виконання ремонтних робіт у формі звіту. Перевірка проводиться за характеристиками: достовірність,

терміни виконання, якість виконання робіт, об'єм виконаних робіт. Використовує візуальний методом даних контролю, а саме перевірка відповідних записів.

Головний інженер є виконавцем організаційних ремонтних робіт, періодичність його контролю складає два рази на тиждень. Об'єктом контролю виступає журнал проведення робіт. Контролюючі характеристиками виступає: достовірність списання/використання матеріалів. Методом контролю даних є: візуальний контроль, а саме затвердження виконання робіт.

Майстер контролює проведення ремонтних робіт. Періодичність його контролю складає кожен день. Об'єктом контролю є план графік здачі виконаних робіт. Використовує контролюючі параметри: достовірність організації виконання і якість ремонтних робіт. Джерелами даних для контролю виступають: візуальний, обміри виконаних робіт.

Моніторинг і контроль систематизований і представлений в таблиці 3.2.

*Таблиця 3.2*

*Моніторинг і контроль процесу.*

<b>Виконавець</b>	<b>Періодичність контролю</b>	<b>Об'єкт контролю</b>	<b>Контролюючі параметри / характеристики</b>	<b>Методи і джерела даних для контролю</b>
Державна інспекція Архітектурно-будівельного конторля	1 раз на 3 роки	Контроль всіх нижче перелічених об'єктів	Своєчасність подання, перевірка достовірність інформації	Візуальний, обміри виконаних робіт. Наявність відповідних записів
Начальник	1 раз на квартал	Інформація про хід виконання ремонтних робіт у формі звіту	Достовірність інформації, своєчасність подання, повнота об'єму виконаних робіт	Візуальний. Наявність відповідних записів

### Продовження таблиці 3.2

Начальник	1 раз в тиждень	Акт виконаних робіт або звіт виконаної роботи	Достовірність, терміни виконання, якість вик.робіт, об'єм вик.робіт	Візуальний. Наявність відповідних записів
Головний інженер	2 рази на тиждень	Журнал проведення робіт	Достовірність списання/використання матеріалів	Візуальний. Затвердження виконання робіт.
Майстер	кожен день	План графік здачі виконання робіт	Достовірність організації виконання і якість ремонтних робіт	Візуальний, обміри виконаних робіт.

### 3.2 Розроблення документованої процедури «Надання ремонтних послуг»

Нами була розроблена документована процедура СУЯ «Надання ремонтних послуг», відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001: 2015, щодо оформлення СМЯ представлена далі (Додаток Б).

### 3.3 Економічна доцільність

Ефективність роботи комунального підприємства в умовах перехідної економіки повинно визначатися адаптивними організаційно-економічними інструментаріями, що створюють реальний ефект прогресу від взаємодії матеріальних, фінансових, трудових та інших ресурсів. Істотною перешкодою для виявлення як реальних, так і потенційних чинників підвищення ефективності виробництва, що дають змогу сформувати багатофазний і багатоканальний економічний простір для проектування, моделювання і вибору управлінських рішень, є традиційне використання виробничих чинників з неповним урахуванням соціально-економічних факторів, що цілком не доцільне в сучасних умовах. Нині на комунальних підприємствах переважає характер управління, за якого коротко-строкові цілі продовжують відігравати більшу роль, ніж середньо- і довгострокові.

Така ситуація, що супроводжується хронічним дефіцитом оборотних коштів, призводить до недовикористання можливостей підприємств з одного боку, і погіршення продуктивності з іншого. З цих позицій особливу увагу необхідно звернути на вивчення проблеми формування і використання соціально-економічного потенціалу підприємства. У сучасних економічних і соціальних умовах потрібні нові підходи до формування і використання соціально-економічного потенціалу, необхідний системний моніторинг вивчення соціальних і економічних чинників, оперативне внесення обґрунтованих змін у внутрішнє ресурсне середовище і менеджмент підприємства, поліпшення якості управління соціально-економічними процесами підприємств, зокрема за рахунок створення системи інформаційного моніторингу соціальної сфери.

Для уникнення суперечностей між підвищенням якості послуг і зростанням ефективності виробничо-комерційної діяльності, доцільно впровадити розроблену нами документовану процедуру. Підприємство, яке запровадило СУЯ, не може випускати неякісну продукцію.

При оцінці ефективності запровадження та сертифікації СУЯ необхідно враховувати ступінь її розповсюдження на підприємстві (на один вид продукції, на декілька видів продукції, на всю продукцію, що випускається). Тому до уваги повинні прийматися зміни показників діяльності по тій продукції, на яку розповсюджується СУЯ.

Оцінка економічної ефективності запровадження та сертифікації СУЯ підприємства може бути здійснена за 10-бальною шкалою (табл.).

*Таблиця 3.3*

**Шкала експертних оцінок економічної ефективності  
запровадження та сертифікації СУЯ комунального підприємства.**

Оцінки, бали	Рівень ефективності
0 – 5	<p><b>Низький</b></p> <p>Запровадження та сертифікація СУЯ не дала бажаних результатів. СУЯ функціонує зі зривом та не дозволяє виконувати поставлені</p>

	завдання. Системний підхід орієнтований на виправлення помилок, а не їх попередження
5,1 – 8,5	<b>Середній</b> Запровадження та сертифікація СУЯ підвищили результативність та ефективність діяльності підприємства. СУЯ постійно удосконалюється по більшості процесів, однак необхідно підтримувати динаміку удосконалень та розпочати перетворення проблемних ділянок, використовуючи бенчмаркінг та інші стратегії.
8,6 – 10	<b>Високий</b> Діяльність проводиться максимально ефективно, досягнуті максимальні результати по всім напрямкам діяльності

Оцінка економічної ефективності запровадження та сертифікації СУЯ підприємства ( $E_{СУЯ}$ ) обчислюється за формулою :

$$E_{СУЯ} = \sum_{i=1}^m \bar{q}_i \times \alpha_i$$

де  $\bar{q}_i$  – середня оцінка впливу і-го компонента на ефективність запровадження та сертифікації СУЯ комунального підприємства, виставлена експертами;

$\alpha_i$  – ваговий коефіцієнт;

$m$  – кількість компонентів, за якими проводиться оцінка запровадження та сертифікації СУЯ.

Для  $\alpha_i$  повинна виконуватись умова:

$$\sum_{i=1}^m \alpha_i = 1$$

Враховуючи актуальність та необхідність розроблення СУЯ на підприємстві, що надають ЖКГ в Україні та орієнтуючись на стан ЖК комплексу рекомендується до впровадження розроблену нами документовану процедуру управління якістю надання ремонтних послуг в умовах КП «ВЖ РЕУ №1». Тому, що підвищення якості на підприємстві пропорційно знижує трансакційні витрати, які в свою чергу знижатимуть поступово ціни на надання послуг. Що в свою чергу призведе до лояльнішого ставлення споживача, і оплата комунальних послуг буде платитись своєчасно і в повному розмірі.

## ВИСНОВКИ

За результатами виконання магістерської роботи можна зробити наступні висновки:

1. Проаналізовано сучасний стан діяльності підприємства відносно основних видів діяльності та надання послуг.

2. За результатами проведення аналізу визначення елемент управління якістю відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015, а саме процес «Надання ремонтних послуг», як один із основних видів діяльності обраного підприємства.

3. Керуючись наявними етапами процесу надання ремонтних послуг нами розроблено графічне зображення зазначеного процесу, з зазначенням вхідної складової, вихідних елементів всіх етапів, та відповідну документацію забезпечення.

4. Для процесу надання ремонтних послуг нами розроблено засоби моніторингу та контролю, які включають ідентифікацію виконавців, період контролю, об'єкта контролю, контролюючі параметри та характеристика, та методи і джерела даних для контролю.

5. Для документованого забезпечення процесу надання ремонтних послуг, нами були розроблені шаблони: заяви на виконання ремонтних робіт, журналу реєстрації письмових заяв поточного року, графік поточного ремонту, акт обстеження, зведений кошторисний розрахунок вартості будівництва, письмова відповідь на заяву.

6. Нами була розроблена документована процедура управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 «Надання ремонтних послуг та оформлення згідно до вимог документації СУЯ.

7. Екологічна доцільність від впровадження розроблених елементів буде заключатись в підвищенні якості на підприємстві і поступове зниження трансакційних витрат, що призведе до зниження цін на послуги.

8. Результати магістерської роботи апробовані науково-практичній конференції.

## **ПРОПОЗИЦІЇ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ**

Враховуючи актуальність та необхідність розроблено СУЯ на підприємстві, що надають підприємствам в Україні та орієнтуючись на стан ЖК комплексу рекомендується до впровадження розроблена документована процедура управління якістю «Надання ремонтних послуг».

Як пропозицію можна надати наступне: розробити всі елементи СУЯ згідно вимог ДСТУ ISO 9001:2015 в умовах даного підприємства, та впровадити і сертифікувати розроблену систему.

## ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги. К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 36 с.
2. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 44 с.
3. ДСТУ ISO 19011:2019. Настанови щодо аудиту систем управління. К.: ДП «УкрНДНЦ», 2019. 48 с.
4. ISO 9001:2015 Quality Management Systems. Requirements. Geneva: ISO, 2015. 29 p.
5. ISO 9000:2015 Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary. Geneva: ISO, 2015. 30 p.
6. ISO 9004:2018 Quality Management. Quality of an Organization. Guidance to Achieve Sustained Success. Geneva: ISO, 2018. – 54 p.
7. Гончаренко М. С. Управління якістю: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2020. 312 с.
8. Сокурєнко В. В. Системи менеджменту якості в сучасних умовах: теорія та практика. Харків: ХНУ ім. Каразіна, 2019. 287 с.
9. Шершньова З. Є. Стратегічне управління. К.: КНЕУ, 2018. 235 с.
10. Ковальчук О. М. Менеджмент якості на підприємствах деревообробної галузі. Львів: ЛНТУ, 2021. 198 с.
11. Литвиненко Н. В. Управління процесами в системі менеджменту якості. Одеса: ОНАХТ, 2019. 164 с.
12. Лапін Є. Б. Внутрішній аудит у системі менеджменту якості. Київ: Профі, 2022. 144 с.
13. Мельник Л. Г. Менеджмент підприємства: навч. посіб. Суми: УАС, 2020. 412 с.
14. Гаврилюк В. П. Сертифікація систем менеджменту: теорія і практика. К.: Академперіодика, 2018. 220 с.

15. Куцик П. О. Сучасні підходи до впровадження стандартів ISO на підприємствах. Економіка та управління підприємствами. 2021. №3. С. 55–62.
16. Пилипенко А. М. Процесний підхід у системах менеджменту якості. Вісник НТУУ «КПІ». 2020. – №4. С. 79–85.
17. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації (ISO). Режим доступу: <https://www.iso.org>
18. Офіційний сайт ДП «УкрНДНЦ» національного органу стандартизації України. Режим доступу: <https://uas.org.ua>
19. Герасимчук В. С. Управління розвитком підприємства: теоретичні основи та практичні рішення. К.: КНЕУ, 2019. 320 с.
20. Бублик М. І. Моделювання процесів менеджменту якості на виробничих підприємствах. Дніпро: НМетАУ, 2022. 178 с.
21. Kotler P., Keller K. Marketing Management. 16th ed. Pearson, 2020. 832 p. (для розділів про орієнтацію на споживача у СМЯ).
22. Oakland J. Quality Management. 4th ed. Routledge, 2019. 482 p.
23. Evans J. R., Lindsay W. M. Managing for Quality and Performance Excellence. – Cengage Learning, 2020. 544 p.
24. Juran J., Godfrey A. Juran's Quality Handbook. McGraw-Hill, 2016. 1136 p.
25. Dale B. G., van der Wiele T., van Iwaarden J. Managing Quality. Wiley, 2015. 432 p.
26. Сидоренко В. Ф. Управління якістю продукції на підприємствах меблевої промисловості. К.: Ліра-К, 2021. 204 с.
27. Марченко О. В. Комплексне забезпечення якості на деревообробних підприємствах: сучасні підходи. Економіка та держава. 2022. №7. С. 48–53.
28. Тимошенко Р. О. Управління ризиками в межах систем менеджменту якості. Вісник ЖДТУ. 2020. №2(92). С. 115–121.

29. Heras-Saizarbitoria I. ISO 9001, ISO 14001 and other management system standards: A review. Elsevier, 2021. 210 p.
30. Zairi M. Total Quality Management for Engineers. Woodhead Publishing, 2019. – 182 p.
31. Hoyle D. ISO 9000 Quality Systems Handbook. 7th ed. Routledge, 2017. 812 p.
32. Гуменюк Н. В. Сертифікація систем менеджменту: принципи, процедури, інструменти. Львів: Вид-во ЛНУ, 2020. 176 с.
33. Фролова Т. О. Інтегровані системи менеджменту: якість, екологія, безпека. Харків: ХНЕУ, 2018. 268 с.
34. Риженко В. О. Впровадження процесного підходу на виробничих підприємствах. Менеджмент та підприємництво в Україні. 2021. №3. С. 34–39.
35. Nguyen A., Simons R. Quality management practices in furniture manufacturing. Springer, 2022. 162 p.
36. European Committee for Standardization (CEN). Quality management principles and practices for manufacturing SMEs. Brussels, 2021. 54 p.
37. Плотніков В. О. Економічна оцінка ефективності впровадження систем менеджменту якості. Економічні студії. 2020. №4. С. 89–94.

# 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

269. Ухацький М.О. Розроблення проєкту стандарту на м'ясний продукт та обґрунтування стандартизованих показників	499
270. Філіпова Л.Ю., Крохальова А.А., Зубарева Л.І. Наукові аспекти форосування якості та безпечності консервованих продуктів	500
271. Фіщенко С.М., Антоненко А.В., Криворучко М.Ю. Використання інформаційно-вимірвальних технологій для моніторингу якості продуктів у ресторанах	502
272. Фурсов Г.О., Антоненко А.В. Ключові моменти сертифікації продовольчих товарів	503
273. Халаман М.В., Антоненко А.В., Тонких О.Г. Особливості сертифікації готельних послуг	505
274. Черкіс Є.С., Науменко Т.В. Розроблення елементів системи екологічного менеджменту згідно вимог ДСТУ ISO 14001 в умовах підприємства	507
<b>Секція 4 Досягнення нутриціології у збереженні здоров'я населення</b>	509
275. Альтанова А.Б. Бар'єри споживання нових культурно незвідповідних продуктів вероцикультури та комахівництва	509
276. Альтанова А.Б. Безпсихосоціальні аспекти профілактики ожиріння у підлітків	512
277. Альтанова А.Б., Білун Т.М. Особливості харчування жінок у менопаузальний період	515
278. Альтанова А.Б., Ніколюєва О.І. Принципи планування вегетаріанської дієти старшокласника	516
279. Баян Н.А., Альтанова А.Б. Споживання фаст-фуду молоддю та його наслідки	521
280. Бандурко О.В., Ткач Г.Ф. Потенціал хрестоцвітних овочів у корекції раціону при синдромі Жильбера	525
281. Барябаш І.О., Штогда О.А. Зміни мікробіологічних показників ферментованих м'ясних снігів у процесі зберігання	527
282. Барон О.В., Альтанова А.Б. Вплив харчового середовища закладу освіти та буферної зони навколо нього на підліткове ожиріння	529
283. Баталова В.М., Мартинчук О.А. Наукове обґрунтування розроблення харчових рекомендацій для жінок - вегетаріанців репродуктивного віку	532
284. Безутлий Р.Ю., Тищенко Л.М. Удосконалення технології варених ковбас з підвищеним вмістом білка для дієтичного харчування	532
285. Белькаїд Паділла Наїм Карім, Ткач Г.Ф. Вплив споживання кави на розумову працездатність студентської молоді	535
286. Березовська Т.А., Мартинчук О.А. Наукове обґрунтування розроблення харчових рекомендацій для осіб працездатного віку з порушеною функцією шлункоподібної залози	537
287. Біленький П.К., Тележенко Л.М. Функціональні спортивні напої: обґрунтування складу та перспективи розвитку	540
288. Босва К.Б., Тищенко Л.М. Розробка технології низькокалорійного морозива з поліпшеним складом для функціонального харчування спортсменів	542
289. Васильєв С.О., Ткач Г.Ф. Розробка оздоровчих молочних напоїв з додаванням спецій з антиоксидантними властивостями	543
290. Гаркуша Ю.Д., Швець О.В. Дослідження обізнаності населення України щодо небезпечного впливу на здоров'я від споживання харчових продуктів із вмістом трансжирів	545

УДК 006.074

Фіщенко С.М., магістр

Антоненко А.В., к.т.н. доцент

*Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ*

Криворучко М.Ю., к.т.н. доцент

*Державний торговельно-економічний університет, м. Київ*

## **ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-ВИМІРЮВАЛЬНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ ПРОДУКТІВ У РЕСТОРАНАХ**

Сучасні інформаційно-вимірювальні технології (ІВТ) відіграють ключову роль у забезпеченні якості та безпечності харчових продуктів, особливо в ресторанному господарстві, де необхідно оперативно контролювати параметри сировини та готових страв. Інтеграція таких технологій у систему управління якістю дозволяє автоматизувати моніторинг, підвищувати точність вимірювань і відповідність стандартам, зокрема ДСТУ та принципам НАССР. Дослідження цієї теми є актуальним через зростання вимог споживачів до якості харчування та посилення нормативних вимог до операторів ринку харчових продуктів в Україні.

Метою дослідження є розробка методів використання інформаційно-вимірювальних технологій для моніторингу якості продуктів у ресторанах із врахуванням їхніх фізико-хімічних, органолептичних та мікробіологічних характеристик. Основними проблемами у сфері моніторингу якості продуктів у ресторанах є: недостатня автоматизація контролю критичних параметрів (температура, вологість, кислотність), обмежена доступність сучасного обладнання для малих закладів та складність обробки великих обсягів даних у реальному часі. Наприклад, підтримання належного температурного режиму під час зберігання сировини чи приготування страв часто здійснюється вручну, що підвищує ризик помилок.

Для вирішення цих проблем пропонується впровадження ІВТ, таких як автоматизовані датчики температури, рН-метри, аналізатори вологості та програмне забезпечення для обробки даних. Такі системи дозволяють у реальному часі відстежувати ключові показники якості, спрощувати ідентифікацію критичних контрольних точок (ККТ) у рамках НАССР та забезпечувати документування результатів. Експериментальна частина дослідження передбачає тестування запропонованих рішень на прикладі типового ресторанного закладу з оцінкою їхньої ефективності.

Окремим напрямом дослідження є аналіз економічної доцільності впровадження ІВТ у ресторанах. Використання автоматизованих систем дозволяє не лише підвищити якість контролю, але й оптимізувати витрати за рахунок зменшення втрат сировини через псування та зниження ризиків

штрафів за порушення санітарних норм. Це особливо актуально для малих закладів, де фінансові ресурси обмежені.

#### **Висновок**

Використання інформаційно-вимірвальних технологій у ресторанах сприяє підвищенню якості продуктів шляхом автоматизації моніторингу та зменшення людського фактора. Запропоновані методи можуть бути адаптовані до різних типів закладів громадського харчування, що сприятиме їхній конкурентоспроможності та відповідності сучасним стандартам безпеки й якості.

#### **ЛІТЕРАТУРА**

1. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпеки та якості харчових продуктів» від 23.12.1997 № 771/97-ВР (в редакції від 2017 року).
2. ДСТУ ISO 22000:2019. Системи управління безпекою харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій у ланцюзі виробництва.
3. Codex Alimentarius. Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) System and Guidelines for its Application. – Rome: FAO/WHO, 2020.
4. Кравченко Ю.О., Кравець О.М. Автоматизація контролю якості харчових продуктів за допомогою інформаційно-вимірвальних систем. Наукові праці Одеської національної академії харчових технологій. 2020. № 56. С. 145–152.

УДК 006.071

Фурсов Г.О., магістр

Антоненко А.В., к.т.н. доцент

*Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ*

### **КЛЮЧОВІ МОМЕНТИ СЕРТИФІКАЦІЇ ПРОДОВОЛЬЧИХ ТОВАРІВ**

У Європі та світі розроблено ефективні механізми забезпечення безпеки харчових продуктів. Зокрема, в Європейському Союзі вже кілька років діють стратегічні документи з безпеки харчових продуктів – "Зелена" та "Біла" книги. Крім того, набула чинності серія міжнародних стандартів ISO 22000 "Системи менеджменту безпеки харчових продуктів", яка спрямована на вдосконалення системи продовольчої безпеки.

Було розроблено Директиву 93/43/ЄЕС від 14.06.93 р. "Про гігієну харчових продуктів та Кодекс Аліментаріус" та Директиву 2001/95/ЄС "Про загальну безпеку продукції" від 03.12.2001 р., які містять вимоги до систем управління безпекою харчових продуктів. Також прийнято