

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра економіки, права та управління бізнесом

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня магістра**  
зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»  
за освітньою програмою професійного спрямування  
«Економіка, планування та управління бізнесом»  
*(назва освітньої програми)*

на тему: **«СТВОРЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА  
ПІДПРИЄМСТВАХ З ЕКСПОРТУ ЗЕРНОВИХ КУЛЬТУР  
(НА ПРИКЛАДІ ТОВ «АМБРА ГРЕЙ»)»**

**Виконавець:**

Студентка бзф5м ЦЗВФН

Кіосе Тетяна Валеріївна \_\_\_\_\_

/підпис/

**Науковий керівник:**

д.е.н, професор

Траченко Людмила Анатоліївна \_\_\_\_\_

/підпис/

**Одеса 2022**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Сучасні процеси інтеграції економіки України до Європейського Союзу вимагають застосування більш дієвих та ефективних заходів й інструментів щодо забезпечення якості продукції та послуг, які реалізуються на міжнародних ринках. Це стосується, зокрема, й експорту зернової продукції як важливого чинника економічного розвитку країни. Україна займає четверту сходинку серед найбільших експортерів зерна у світі та щорічно збільшує обсяги експорту продуктів харчування і стає одним з найвпливовіших гравців на світовому харчовому ринку.

Як і більшість країн-експортерів харчових продуктів, наша країна стає економічно залежною від сільськогосподарського виробництва, що робить її вразливою перед мінливими природними, погодними умовами, які впливають на обсяги виробництва [1]. Незважаючи на те, що Україна є активним учасником на світовій арені, міжнародні трейдери констатують невисоку якість навіть кормової української пшениці й кукурудзи. Україна має гіркий досвід, коли на світовому ринку наше зерно неодноразово затримували з претензіями щодо його якості, яка не відповідає вимогам продовольчого зерна [2].

Існує ціла низка внутрішніх і зовнішніх проблем, що ускладнюють вихід українських підприємств і утримання ними позицій на світовому ринку зерна. І серед них, найважливішою, на наш погляд, є відсутність адекватних та адаптивних систем управління якістю в контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 як засобу забезпечення конкурентоспроможності та постійного поліпшення якості зернової продукції.

**Аналіз досліджень і публікацій останніх років.** Вагомий внесок у дослідження питань щодо систем управління якістю належить таким вченим як: Л.А. Траченко, І.О. Кузнецова, О. М. Гуцалюк, М.Ф. Зяйлик, О.О. Крикун, С.М. Валявський, А.О. Глебова, Г.І. Капінос, О.В. Дикань, О.О. Грибахо та інші науковці. Питання нарощування експортного потенціалу та щодо функціонування ринку підприємств зернової галузі досліджувати такі вчені як: А.В. Матвійчук, О.В. Захаріна, О.В. Дорофєєв, О. П. Радченко, О. І. Шавалюк, С.М. Лутковська, В.А. Казмір, І.С. Марченко, О. Ю. Пальонка, О.В. Грідінта інші. Проте, цілий ряд проблемних питань і досі не мають остаточного наукового розв'язання та потребують подальшого дослідження. Це стосується питань щодо європейських підходів до управління якістю на підприємствах сфери зернового експорту. Передусім, йдеться про створення систем управління якістю згідно вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги».

**Мета дослідження** – теоретичні, методичні та прикладні аспекти формування систем управління якістю на підприємствах з експорту зернових культур.

### **Завдання дослідження:**

- розкрити сутність системи управління якістю та її роль в управлінні бізнесом;
- дослідити структуру вимог та принципи міжнародних стандартів у формуванні систем управління якістю підприємств;

- обґрунтувати процесний підхід у створенні системи управління якістю підприємства;
- охарактеризувати діяльність ТОВ «Амбра Грейн» як суб'єкта ринку зерна та міжнародної торгівлі;
- розробити методологію створення та впровадження системи управління якістю на підприємстві з експорту зернових культур відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015;
- визначити контекст та потенційні ризики системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн» згідно з вимогами міжнародного стандарту ISO 9001:2015;
- розробити алгоритм навчання персоналу як важливу складову поліпшення системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн»;
- здійснити моніторинг результативності процесів системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн».

**Об'єкт дослідження** – процес створення систем управління якістю на підприємствах з експорту зернових культур на прикладі ТОВ «Амбра Грейн».

**Предмет дослідження** – сукупність теоретичних та прикладних аспектів процесу створення систем управління якістю на підприємствах з експорту зернових культур.

**Методи дослідження** застосовувались такі: методи теоретичного узагальнення і порівняння (аналіз і синтез, індукція і дедукція), економіко-статистичного аналізу: табличний, графічний, групування; маркетингові: SWOT-аналіз, аналіз стейкхолдерів, матриця загроз, аналіз потенційних ризиків, спостереження, опитування; експертної діагностики: порівняння, експертне оцінювання.

**Інформаційною базою дослідження** слугували наукові публікації та монографічні видання українських і зарубіжних учених, нормативно-законодавчі акти України й інших країн, матеріали наукових конференцій і досліджень, звіти та аналітичні матеріали відповідних державних органів, агентств, дані звітності підприємств, організацій і установ та ін.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (63 найменування). Загальний обсяг роботи становить 84 сторінки. Основний зміст викладено на 68 сторінках. Робота містить 11 таблиць, 9 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: Важливі аспекти створення систем управління якістю на підприємствах сфери експорту зернових культур. *Науковий студентський вісник.* № 37(1). 2022.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «*Теоретичні аспекти формування систем управління якістю на підприємствах*» розкрито сутність системи управління якістю та її роль в управлінні бізнесом; досліджено структуру вимог та принципи міжнародного стандарту ISO 9001:2015 щодо формування систем управління якістю підприємств; обґрунтовано процесний підхід у створенні системи управління якістю підприємства.

У другому розділі *«Створення систем управління якістю на підприємствах з експорту зернових культур на прикладі ТОВ «Амбра Грейн»* надано характеристику ТОВ «Амбра Грейн» як суб'єкта ринку зерна та міжнародної торгівлі; розроблено методологію створення та впровадження системи управління якістю на підприємстві з експорту зернових культур відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015; визначено контекст та потенційні ризики системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн» згідно з вимогами міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

У третьому розділі *«Шляхи поліпшення системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн»* розроблено алгоритм навчання персоналу як важливої складової поліпшення системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн»; здійснено моніторинг результативності процесів системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн».

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Сутність системи управління якістю в тому, що вона як сукупність організаційної структури, процедур, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального управління якістю, є інструментом самозбереження будь-якого підприємства в умовах нестабільного зовнішнього середовища, запорукою конкурентоспроможності як на зовнішньому, так і на внутрішньому ринках. Сьогодні системи управління якістю відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 є засобом успішності та конкурентоспроможності бізнесу, оскільки сучасний розвиток економічних відносин у світі передбачає ділові взаємовідносини саме на основі сертифікованих систем управління якістю.

2. Дослідження міжнародного стандарту ISO 9001:2015 дозволило дійти висновку, що він є уніфікованим механізмом для створення систем управління якістю для управління бізнесом у світовому співтоваристві. Цей стандарт сприяє прогресу бізнесу, розвитку споживчого сектора та економіки загалом. Стандарт ISO 9001:2015 має логічну та раціональну модель управлінського циклу «Plan-Do-Check-Act» (PDCA) та встановлює певний мінімум вимог, який має бути виконаний для забезпечення якості й регулювання відносин між виробником і споживачем. Стандарт визначає такі принципи ISO 9001:2015 до створення систем управління якістю: орієнтація на споживача, процесний підхід, лідерство, задіяність персоналу, прийняття рішень на підставі фактичних даних, керування взаємовідносинами.

3. Обґрунтовано переваги процесного підходу у сучасних системах управління якістю, а саме: зосередження на кожному процесі сприяє кращому задоволенню споживачів; націленість на результат; відхід від часткової відповідальності під час призначення менеджерів процесів; управління процесами дозволяє створити кращі підстави для контролю ресурсів і часу виконання робіт; істотне скорочення витрат на управління; підвищення розуміння персоналом своїх обов'язків; орієнтація на якість діяльності та постійні вдосконалення тощо.

4. Охарактеризовано ТОВ «Амбра Грейн», його організаційну структуру, основні види діяльності. Компанія є суб'єктом ринку зерна та займає провідні позиції на аграрному ринку за обсягами реалізації, експорту, інфраструктурою, йому

властиві характерні особливості функціонування, Виявлено проблеми в міжнародній торгівлі зерновою продукцією щодо забезпечення її якості, пов'язані зі специфічними схемами товарних ланцюгів. При проведенні торговельних операцій із зерном необхідно враховувати особливості стандартів, що діють як у країнах-продавцях, так і у країнах-покупцях зерна, а також основні технологічно важливі показники якості і методи їх визначення. У різних країнах світу існують різноманітні показники, норми якості та системи стандартизації, за якими класифікується зерно.

5. Розроблено методологію створення та впровадження системи управління якістю на підприємстві з експорту зернових культур із застосуванням логіко-структурної моделі, яка містить п'ять основних етапів: підготовка до створення системи управління якістю; проведення аналізу нинішньої системи управління якістю на відповідність вимогам стандарту ISO 9001:2015; визначення процесів системи управління якістю і формування документованої інформації; впровадження системи управління якістю; сертифікація системи управління якістю. На кожному етапі визначено види робіт, вимоги та заходи щодо виконання. Такий підхід забезпечить підприємствам ефективну організацію виконання робіт щодо формування систем управління якістю та досягнення цілей.

6. Визначено контекст системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн» згідно з вимогами стандарту ISO 9001:2015, який містить аналіз внутрішніх і зовнішніх факторів та аналіз потреб і очікувань зацікавлених сторін. Для визначення контексту підприємства застосовано SWOT-аналіз та виявлено такі можливості ТОВ «Амбра Грейн»: вихід на нові ринки; можливість розвитку інфраструктури підприємства; отримання Україною статусу кандидата на членство в ЄС; поява нових потенційних клієнтів на ринках; розширення торговельних відносин з країнами ЄС; висока ділова репутація компанії на міжнародному ринку тощо. Результати проведеного аналізу зацікавлених сторін (стейкхолдерів) підприємства свідчать про те, що найбільший вплив на систему управління якістю ТОВ «Амбра Грейн» мають клієнти, постачальники та персонал; середньо впливають вище керівництво, контролюючі органи, органи місцевої влади, інвестори та конкуренти. Визначений контекст може бути використаний для встановлення стратегічних цілей ТОВ «Амбра Грейн» та необхідний для виявлення й оцінювання ризиків, відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

7. Виявлено потенційні ризики діяльності ТОВ «Амбра Грейн» та потреб його стейкхолдерів, а також їх наслідки, причини та необхідні дії компанії для кожного з них. На основі загроз і слабких сторін, сформовано матрицю загроз, що дозволило визначити ймовірність виникнення ризиків з важкими наслідками за такими факторами: високий рівень інфляції; високий рівень конкуренції; нестабільний рівень цін на зерно; довготривале очікування розвантаження зерна. До ризиків, пов'язаних із впливом стейкхолдерів віднесено: недотримання договірних умов, неотримання розрахунку відповідно до чинного договору, неякісна зернова продукція від постачальника, неналежне або невчасне виконання обов'язків персоналом, незабезпечення необхідними ресурсами керівництвом. Це є суттєвою інформацією вищому керівництву ТОВ «Амбра Грейн» для прийняття управлінських рішень щодо усунення проблем.

8. Розроблено алгоритм навчання персоналу як важливої складової поліпшення системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн», який містить чотири стадії навчання: аналіз потреби у навчанні, проектування та планування навчання, оцінювання результатів навчання персоналу, забезпечення процесу навчання, забезпечення процесу навчання та оцінювання результатів навчання. Для кожної стадії сформовано план заходів, а також передбачено постійне навчання персоналу з питань створення, впровадження та поліпшення системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн».

9. Здійснено моніторинг результативності процесів системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн» за визначеними критеріями (2021 рік), який свідчить про таке: планування цілей у сфері якості та програми їх досягнення; планування дій над ризиками; кадрове забезпечення; моніторинг ступеня задоволеності клієнтів (повторні звернення); моніторинг ступеня задоволеності клієнтів (скарги, претензії) – процеси результативні; компетентність персоналу; управління процесами, що постачаються ззовні; управління невідповідними вихідними даними – процеси нерезультативні. Це є важливою інформацією вищому керівництву ТОВ «Амбра Грейн» щодо формування заходів та прийняття управлінських рішень для поліпшення процесів системи управління якістю.

## АНОТАЦІЯ

**Кіосе Т.В. «Створення систем управління якістю на підприємствах з експорту зернових культур (на прикладі ТОВ «Амбра Грейн»)»**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» за магістерською програмою «Економіка, планування та управління бізнесом», – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2022.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єктом кваліфікаційної роботи є процес створення систем управління якістю на підприємствах з експорту зернових культур на прикладі ТОВ «Амбра Грейн».

У роботі розглядаються теоретичні аспекти формування систем управління якістю на підприємствах, зокрема розкрито сутність системи управління якістю та її роль в управлінні бізнесом; досліджено структуру вимог та принципи міжнародного стандарту ISO 9001:2015 щодо формування систем управління якістю підприємств; обґрунтовано процесний підхід у створенні системи управління якістю. Надано характеристику діяльності ТОВ «Амбра Грейн» як суб'єкта ринку зерна та міжнародної торгівлі; розроблено методологію створення та впровадження системи управління якістю на підприємстві з експорту зернових культур відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015; визначено контекст та потенційні ризики системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн» згідно з вимогами міжнародного стандарту ISO 9001:2015. Запропоновано шляхи поліпшення системи управління якістю ТОВ «Амбра Грейн», розроблено алгоритм навчання персоналу та здійснено моніторинг результативності процесів системи управління якістю підприємства.

**Ключові слова:** система управління якістю, міжнародний стандарт ISO 9001:2015, процесний підхід, експорт зернових культур, моніторинг результативності, поліпшення.

## ANNOTATION

### **Kiose T.V., «Creation of quality management systems at enterprises for the export of grain crops (on the example of the company «Ambra Grain»»**

Qualification work for obtaining a master's degree in the specialty "076 "Entrepreneurship, trade and stock market activity" under the master's program "Economics, planning and business management", Odesa National University of Economics. – Odesa, 2022.

The object of the qualification work is the process of creating quality management systems at grain export enterprises using the example of Ambra Gray LLC.

The work examines the theoretical aspects of the formation of quality management systems at enterprises, in particular, the essence of the quality management system and its role in business management are revealed; the structure of requirements and principles of the international standard ISO 9001:2015 regarding the formation of enterprise quality management systems were studied; the process approach in creating a quality management system is substantiated. A description of the activity of "Ambra Gray" LLC as a subject of the grain market and international trade is given; the methodology for the creation and implementation of the quality management system at the grain export enterprise was developed in accordance with the requirements of the international standard ISO 9001:2015; the context and potential risks of the quality management system of "Ambra Gray" LLC are determined in accordance with the requirements of the international standard ISO 9001:2015. Ways to improve the quality management system of Ambra Gray LLC were proposed, an algorithm for personnel training was developed, and the effectiveness of the company's quality management system processes was monitored.

Key words: quality management system, international standard ISO 9001:2015, process approach, export of grain crops, performance monitoring, improvement.