

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра економіки, права та управління бізнесом

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістр
зі спеціальності 076 «Підприємництво та торгівля»
за освітньою програмою професійного спрямування
«Економіка, планування та управління бізнесом»

на тему: **«ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ**
ЯКІСТЮ ТОРГОВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА
(НА ПРИКЛАДІ ТОВ «КІВІТ ПЛЮС»))»

Виконавець:

Студентка ЦЗВФН

Чаленко Вікторія Олександрівна__

Науковий керівник:

д.е.н., доцент

Несененко Павло Петрович_____

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Якість товарів і послуг є однією з основних складових успішного функціонування будь-якого бізнесу, особливо в сфері торгівлі, де конкуренція постійно зростає, а вимоги споживачів стають все більш високими. У сучасному світі, де ринок швидко змінюється під впливом технологічного прогресу, економічних коливань і соціальних тенденцій, компанії повинні активно працювати над забезпеченням високої якості своєї продукції та обслуговування. Це не лише задовольняє потреби клієнтів, але й формує їхню довіру, що є вкрай важливим для успішної діяльності підприємства.

На сьогоднішній день, коли споживачі мають можливість отримувати величезну кількість інформації та вибору, вимоги до якості товарів і обслуговування стали значно вищими. Споживачі не лише сподіваються, що продукція відповідатиме певним стандартам якості, але й прагнуть отримати висококласний сервіс, оперативне обслуговування та персоналізований підхід. Це спонукає компанії постійно вдосконалювати свої системи управління якістю, щоб не лише підтримувати стабільний рівень якості, а й швидко реагувати на нові виклики ринку.

Актуальність даного дослідження зумовлена потребою підприємств у наявності ефективної системи управління якістю, яка є ключовим чинником для збереження конкурентних позицій в умовах глобалізації та зростаючої конкуренції. Впровадження сучасних підходів до управління якістю, таких як методології Agile і Lean, допоможе компанії швидше реагувати на зміни та підвищити рівень задоволеності своїх клієнтів.

ТОВ «КІВІТ ПЛЮС» займається торгівлею продуктами харчування, напоями та тютюновими виробами, де якість продукції та обслуговування мають прямий вплив на формування довіри споживачів і позитивного іміджу компанії. Конкурентний ринок, насичений різноманітними пропозиціями, вимагає від підприємства постійного вдосконалення своїх бізнес-процесів. Це може включати розробку нових маркетингових стратегій, покращення логістичних систем, підвищення якості обслуговування, а також впровадження сучасних технологій для збору та аналізу інформації.

Інвестиції в якісне управління та впровадження нововведень є важливими для зниження витрат і підвищення ефективності роботи підприємства. У перспективі це не лише забезпечить стабільність на ринку, але й допоможе отримати конкурентні переваги. Вивчення аспектів управління якістю в ТОВ «КІВІТ ПЛЮС» є надзвичайно актуальним і суттєвим, оскільки відкриває нові можливості для розвитку компанії та формування її стратегії на майбутнє.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження проблем та важливі аспекти системи управління якістю підприємства висвітлені в наукових працях багатьма українськими науковцями, такими як: Данченко О.Б., Белова О. І., Сафар Х. М. [6], Должанський А.М., Бондаренко О.А. [7], Траченко Л.А. [26,27], Цветков Ю. [32] тощо.

На сьогодні попри наявність значної кількості наукової літератури, що присвячена різним аспектам формуванню системи управління на підприємстві, залишається недостатньо розвиненим на підприємствах України, тому ця тема є актуальною.

Мета кваліфікаційної роботи - вивчення процесу формування системи управління якістю на торговельному підприємстві прикладом є ТОВ «KIBIT ПЛЮС» і розробка пропозицій щодо її вдосконалення.

Відповідно до поставленої мети роботи було визначено **ряд наступних завдань**:

- проаналізувати теоретичні основи управління якістю торговельних підприємств;
- дослідити міжнародні стандарти управління якістю та їх роль у діяльності торговельних підприємств;
- оцінити основні методи та моделі управління якістю;
- визначити проблеми та недоліки в управлінні якістю в компанії;
- проаналізувати діяльність ТОВ «KIBIT ПЛЮС»;
- дослідити поточний стан системи управління якістю ТОВ «KIBIT ПЛЮС»;
- розробити пропозиції щодо вдосконалення системи управління якістю на ТОВ «KIBIT ПЛЮС»;
- обґрунтувати впровадження інновацій на підприємстві;
- прогнозувати результати та ефективність запропонованих заходів.

Об'єкт дослідження - процес системи управління якістю на торговельних підприємствах.

Предмет дослідження - сукупність теоретичних та прикладних аспектів процесу формування системи управління якістю управління на прикладі ТОВ «KIBIT ПЛЮС».

Методологічну основу дослідження складає сукупність методів і моделей наукового пізнання, в основі яких лежить системний підхід, що сприяє комплексному дослідженню.

Методологія дослідження базується на використанні комплексу наукових і практичних методів, що дозволяють об'єктивно оцінити існуючу систему управління якістю та розробити рекомендації для її вдосконалення:

- аналіз і синтез наукових джерел - для вивчення теоретичних основ управління якістю та існуючих підходів до його організації в сучасних торгових компаніях;
- системний підхід - для комплексного аналізу системи управління якістю як сукупності взаємопов'язаних елементів, що включають процеси, персонал, технології та методи контролю;
- SWOT-аналіз - для виявлення сильних і слабких сторін діючої системи управління якістю, а також можливостей і загроз, що виникають з зовнішнього середовища;
- аналіз ефективності компанії за останні чотири роки - для дослідження динаміки діяльності та розрахувати приблизний вплив інновацій, які можна адаптувати до умов ТОВ "KIBIT ПЛЮС".

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістр складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (51 найменувань). Загальний обсяг роботи становить

87 сторінок. Основний зміст викладено на 79 сторінках. Робота містить 3 таблиці, 13 рисунків.

Публікації та апробація результатів дослідження. За результатами проведених досліджень брала участь у X Міжнародної науково практичної конференції «Економіко-правові аспекти господарювання: сучасний стан, ефективність та перспективи».

Несененко П. П., Чаленко В. О. Деякі аспекти формування системи управління якістю торговельного підприємства. *Економіко-правові аспекти господарювання: сучасний стан, ефективність та перспективи*: матеріали X Міжнар. наук.- практ. конф. 4-5 жовтня 2024 р. Одеса, 2024. С. 682-684.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Управління якістю як один з головних чинників в конкурентоспроможності підприємства**» охарактеризовано сутність поняття управління якістю в торговельній діяльності; визначено вплив міжнародних стандартів управління якістю на діяльність підприємства; розглянуто основні методи та моделі управління якістю.

У другому розділі «**Аналіз логістичної системи ТОВ «КІВІТ ПЛЮС»**» виявлено проблеми та недоліки в системі управління якістю; надано загальну характеристику ТОВ «КІВІТ ПЛЮС»; проведено аналіз поточної системи управління якістю підприємства.

У третьому розділі «**Вдосконалення системи управління якістю ТОВ «КІВІТ ПЛЮС»**» надано пропозиції щодо поліпшення організації управління якістю; впровадження інновацій для підвищення ефективності системи управління; прогнозовані результати та ефективність запропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження системи управління якістю торговельного підприємства, на прикладі ТОВ «КІВІТ ПЛЮС», були зроблені наступні висновки:

1. Проаналізувавши теоретичні основи системи управління якістю, розуміємо, що вона є критично важливим елементом конкурентоспроможності компанії на сучасному ринку. Це не просто механізм контролю за продукцією, а цілісна система, яка охоплює всі етапи діяльності підприємства - від постачання сировини до продажу готової продукції споживачеві. Ефективна система управління якістю допомагає оптимізувати внутрішні процеси, знижувати витрати та підвищувати рівень задоволеності споживачів, що є основними чинниками успіху в умовах жорсткої конкуренції.

Управління якістю є значущим аспектом успішної роботи торгових компаній, оскільки воно сприяє досягненню стабільно високих стандартів продукції та послуг, задовольняє потреби споживачів і підвищує конкурентоспроможність. Основні принципи управління якістю включають орієнтацію на клієнта, лідерство, залучення співробітників, процесний і системний підходи, безперервне вдосконалення, прийняття рішень на основі даних та взаємовигідні відносини з постачальниками,

що формує основу для ефективного управління всіма аспектами діяльності підприємства.

2. Дослідження міжнародних стандартів, таких як ISO 9001, продемонструвало їх значний вплив на функціонування підприємств. Ці норми не лише сприяють забезпеченню високої якості товарів і послуг, але й підвищують конкурентоспроможність компаній на глобальних ринках. Стандартизація процесів, що впроваджується через міжнародні норми, знижує ймовірність виникнення помилок і невідповідності, що, в свою чергу, підвищує довіру споживачів. Однією з основних переваг цих стандартів є те, що підприємства можуть діяти за єдиними, у всьому світі визнаними, правилами. Це не тільки зміцнює позиції компанії на міжнародному ринку, але й створює нові можливості для співпраці та експорту.

Стандартизація процесів, що впроваджується відповідно до міжнародних норм, сприяє зниженню ймовірності виникнення помилок і дефектів у виробництві або обслуговуванні. Вона визначає чіткі вимоги до контролю якості на всіх етапах діяльності підприємства. Це дозволяє компаніям уникати непередбачених ризиків і забезпечувати стабільність у своїй діяльності.

Зменшення кількості помилок і покращення контролю якості позитивно впливають не лише на внутрішні процеси, але й підвищують рівень довіри з боку споживачів. Клієнти, які знають про наявність міжнародного сертифікату якості у компанії, частіше обирають її продукцію, оскільки впевнені у відповідності товарів чи послуг високим стандартам. Це підвищує лояльність споживачів, що, в свою чергу, покращує конкурентоспроможність компанії на ринку.

Впровадження міжнародних стандартів якості, таких як ISO 9001, не лише забезпечує відповідність продукції певним нормам, але й закладає основу для стійкого розвитку компанії на глобальному рівні.

3. Було проаналізовано та оцінено найбільш відомі методи та моделі, які відіграють ключову роль у реалізації управління якістю, такі як: метод Plan-Do-Check-Act (PDCA) Демінга-Шухарта, метод «Шість сигм», метод Lean, модель TQM (Total Quality Management), інструменти контролю якості, модель EFQM та метод 5S. Визначено, що застосування цих методів та моделей допомагає підприємствам не лише виявляти та усувати дефекти на різних етапах виробництва, але й постійно вдосконалювати процеси та продукцію. Кожен з цих підходів є суттєвим для досягнення високих показників у сфері якості. Безперервний розвиток систем управління якістю дозволяє компаніям зберігати конкурентні переваги, відповідати зростаючим вимогам споживачів і забезпечувати стабільний розвиток у сучасних ринкових умовах.

Постійне вдосконалення системи управління якістю стає надзвичайно важливим в умовах швидких змін на ринку, глобалізації та зростаючої конкуренції. Компанії, які активно впроваджують новітні методи та моделі управління якістю, отримують можливість не лише підвищувати продуктивність, але й покращувати ефективність усіх внутрішніх процесів, зменшувати витрати, підвищувати рівень задоволеності клієнтів і зміцнювати свої позиції на ринку. Основним чинником успішного управління якістю є залучення всіх рівнів співробітників, адже якість не може бути відповідальністю лише окремих відділів. Для досягнення високих

стандартів якості необхідна злагоджена робота всієї команди, включаючи керівництво, працівників та постачальників.

Важливим аспектом є використання системного підходу в управлінні якістю, що дозволяє об'єднати різні процеси в єдину структуру. Це сприяє більш ефективному використанню ресурсів, зменшенню кількості дефектів і невідповідності, а також покращенню координації між різними підрозділами компанії.

4. Система управління якістю (СУЯ) є важливим чинником для забезпечення сталого розвитку компаній в умовах сучасної конкуренції. Проте її реалізація стикається з багатьма труднощами, такими як необхідність належної стандартизації виробничих процесів, низький рівень автоматизації, недостатній зворотний зв'язок від споживачів, брак підготовки персоналу, нерегулярний моніторинг та обмежений аналіз ризиків. Серед інших недоліків СУЯ можна відзначити високі витрати на впровадження, опір змін з боку працівників, низьку гнучкість, бюрократичні перешкоди та недостатню підтримку з боку керівництва. Для досягнення високих стандартів якості, підвищення продуктивності та стабільного розвитку підприємства важливо враховувати ці виклики, забезпечувати постійний моніторинг, вносити корективи та вдосконалювати систему.

5. Діяльність впродовж 14 років роботи ТОВ «КІВІТ ПЛЮС» продемонструвало стабільний розвиток та адаптивність на українському ринку, значно розширивши свій асортимент продукції та територію діяльності. Компанія не лише відповідає на споживчий попит, але й впроваджує нововведення, які забезпечують її конкурентоспроможність навіть у складних економічних умовах.

Серед ключових досягнень компанії варто виділити:

- розширення асортименту продукції та співпраця з відомими брендами, такими як Carlsberg, Shake і Amina, що сприяє зміцненню її позицій на ринку;
- розвиток мережі філій у різних регіонах України, що забезпечує стабільний прибуток і покращує доступність продукції для споживачів;
- успішну діяльність в умовах кризи, яка свідчить про ефективність управлінських рішень і адаптивність компанії.

Незважаючи на непередбачувані зовнішні чинники такі як COVID-19 та військовий стан, що негативно впливало на продуктивність підприємств. ТОВ «КІВІТ ПЛЮС» швидко адаптувався до цих факторів, протягом чотирьох років рентабельність підприємства в межах 9-10%, що свідчить про стабільність роботи компанії. Аналіз динаміки компанії впродовж 2020-2024 років показує нам те, що навіть у важкі періоди підприємство змогло збільшити свій прибуток, незважаючи на тимчасовий занепад у 2022 році.

ТОВ «КІВІТ ПЛЮС» активно займається інформаційними послугами та ринковим аналізом, що дозволяє їй швидко реагувати на зміни в споживчих вподобаннях і ринкових трендах. Сучасні складські потужності сприяють оптимізації логістичних процесів, забезпечуючи оперативну доставку.

6. Дослідження діяльності ТОВ «КІВІТ ПЛЮС» виявило певні проблеми в системі управління якістю. Це включає недостатню інтеграцію сучасних методів і інновацій у підприємницькі процеси, а також брак чіткого моніторингу та контролю на всіх етапах виробничо-збутової діяльності. Ці недоліки негативно впливають на

загальну ефективність компанії, обмежуючи її можливості в умовах швидко змінюваного ринку.

На основі проведеного SWOT-аналізу з'ясовані сильні та слабкі сторони ТОВ «КІВІТ ПЛЮС», а також можливості та загрози його функціонуванню та запропоновано створення в ньому сприятливого середовища для розвитку підприємницької діяльності.

7. Для підвищення ефективності пропонується впровадження новітніх технологій, автоматизації виробничих процесів та сприяти постійному підвищенню кваліфікації персоналу. Ці ініціативи сприятимуть підвищенню продуктивності, зменшенню ризику помилок і поліпшенню загального рівня якості продукції та обслуговування. Введення системи безперервного вдосконалення, з акцентом на регулярний моніторинг результатів, також стане важливим кроком для забезпечення стабільного розвитку.

8. Дослідивши системний підхід в управлінні якістю, який повинен стати основою для ухвалення рішень на всіх рівнях організації, було визначено ряд впровадження заходів, що покращать діяльність підприємства.

Керівництво зобов'язане активно залучати працівників до процесу управління якістю, формуючи культуру відповідальності за результати. Лише тоді, коли всі співробітники - від вищого керівництва до рядових працівників усвідомлять свою роль у досягненні високих стандартів якості, можна сподіватися на суттєві зміни.

Ключовим аспектом вдосконалення системи управління якістю є проведення регулярних навчань та тренінгів для персоналу. Це не тільки підвищить кваліфікацію співробітників, але й сприятиме формуванню у них почуття причетності до спільної мети - забезпечення найвищих стандартів якості. Інвестиції в навчання та розвиток людських ресурсів завжди окупаються через підвищення продуктивності та зменшення витрат.

Крім того, важливо підкреслити значення збору та аналізу даних щодо якості. Впровадження новітніх інформаційних технологій дозволить компанії ефективно контролювати всі етапи виробництва, швидко виявляти проблеми та швидко на них реагувати. Застосування аналітичних інструментів, таких як методи статистичного контролю процесів, сприятиме виявленню тенденцій і покращенню управлінських рішень.

Не менш важливим є отримання зворотного зв'язку від споживачів. Активна взаємодія з клієнтами дозволяє не лише враховувати їхні побажання, але й виявляти недоліки в продукції та обслуговуванні. Створення ефективної системи для обробки скарг і пропозицій стане запорукою підвищення рівня задоволеності споживачів і зміцнення їхньої лояльності.

9. Очікується, що реалізація запропонованих ініціатив дозволить ТОВ «КІВІТ ПЛЮС» підвищити свою ефективність і забезпечити стабільне зростання на ринку. Прогнозується зниження витрат на виробництво, підвищення рівня задоволеності споживачів і розширення частки на ринку. Це стане можливим завдяки інтеграції міжнародних стандартів, що надає підприємству можливість конкурувати не лише на місцевому, а й на міжнародному рівні.

Завдяки рекомендаціям можна прогнозувати наступне:

- чистий дохід до 2026 році зростає на 427,617 тис. грн (+28%);

- прибуток до 2026 році збільшується на 60,719 тис. грн (+41%);
- кількість працівників стабілізується, що запобігає кадровій нестабільності.

В цілому, система управління якістю в ТОВ «КІВІТ ПЛЮС» може стати ефективним засобом для підвищення конкурентоспроможності компанії. Впровадження міжнародних стандартів, новітніх технологій, залучення працівників до процесу управління якістю та акцент на безперервне вдосконалення процесів стануть основою для досягнення успіху. Це, в свою чергу, сприятиме покращенню репутації компанії, збільшенню обсягів продажу та зміцненню її позицій на ринку.

Зрештою, управління якістю не варто сприймати як разову ініціативу, а як безперервний процес, що потребує регулярного оновлення та адаптації до нових умов. Компанії, які зможуть інтегрувати принципи управління якістю у свою корпоративну культуру та стратегію, мають всі шанси на тривалий успіх і процвітання в сучасних економічних умовах. Тому управління якістю повинно стати пріоритетом для всіх учасників процесу - від керівництва до звичайних працівників - адже це вплине не лише на їхню професійну репутацію, але й на майбутнє підприємства в цілому.

Отже, поліпшення системи управління якістю є важливим кроком для підтримки конкурентоспроможності компанії та її тривалого процвітання. Впровадження новаторських методів і дотримання міжнародних норм сприятимуть підвищенню якості продукції та обслуговування, що, в свою чергу, забезпечить позитивний імідж і довіру клієнтів. Таким чином, управління якістю перетворюється не лише на функцію контролю, але й на стратегічний інструмент, що визначає успіх компанії в умовах сучасного бізнес-оточення.

АНОТАЦІЯ

Чаленко В.О. «Формування системи управління якістю торговельного підприємства (на прикладі ТОВ «КІВІТ ПЛЮС»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «076 «Підприємництво та торгівля» за освітньою програмою професійного спрямування «Економіка, планування та управління бізнесом». Одеський національний економічний університет. м. Одеса, 2024.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження - це система управління якістю на торговельних підприємствах.

У першому розділі кваліфікаційної роботи розглядаються теоретичні засади поняття управління якістю в торговельній діяльності, міжнародні стандарти управління якістю та вплив на діяльність підприємства, основні методи та моделі управління. У другому розділі виявлено проблеми та недоліки в системі управління якістю підприємства, надано характеристику діяльності ТОВ «КІВІТ ПЛЮС», проведено аналіз поточної системи управління якістю в підприємстві. У третьому розділі розроблено пропозиції щодо поліпшення організації управління якістю, впровадження інновацій для підвищення ефективності системи управління, здійснено прогнозовані результати та ефективність запропонованих заходу.

Ключові слова: якість, система управління якістю, торговельне підприємство, конкурентоспроможність, споживачі, ефективність підприємства.

ANNOTATION

Chalenko V.O. «Formation of a quality management system of a trading enterprise (on the example of LLC «KIVIT PLUS») ».

Qualification work on obtaining a master's degree in the specialty 076 «Entrepreneurship and Trade» for the educational program «Economics, planning and business management». Odesa National Economic University. Odesa, 2024.

The master's qualification work consists of three sections. The object of research is the quality management system at trade enterprises.

The first chapter of the qualification work considers the theoretical foundations of the concept of quality management in trade, international quality management standards and their impact on the activities of the enterprise, the main methods and models of management. The second section identifies the problems and shortcomings in the quality management system of the enterprise, characterizes the activities of KIVIT PLUS LLC, and analyzes the current quality management system in the enterprise. The third section develops proposals for improving the organization of quality management, introducing innovations to improve the efficiency of the management system, and forecasts the results and effectiveness of the proposed measures.

Keywords: quality, quality management system, trade enterprise, competitiveness, consumers, enterprise efficiency.