

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

Кафедра менеджменту організацій

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
д.е.н., проф. Кузнецова І.О.

(підпис)

“08” січня 2024 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 073 "Менеджмент"
за магістерською програмою професійного спрямування
"Менеджмент організацій"
на тему: «Удосконалення системи менеджменту якості переробного
підприємства»

Виконавець:

студент факультету
менеджменту, обліку та
інформаційних технологій
Лисак Лілія

Олександрівна _____

(підпис)

Науковий керівник:

к.е.н., доцент
Балабаш Ольга

Сергіївна _____

(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВА.....	5
1.1. Сутність якості та системи менеджменту якості	5
1.2. Сутність концепції TQM.....	14
1.3. Розробка та впровадження системи менеджменту якості на підприємстві на засадах концепції TQM.....	18
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «БІОІЛ УНІВЕРСАЛ УКРАЇНА» НА ОЛІЙНО-ЖИРОВОМУ РИНКУ УКРАЇНИ.....	27
2.1. Аналіз світового та українського ринку олії.....	27
2.2. Загальна характеристика ТОВ «Біоіл Універсал Україна».....	35
2.3. Аналіз основних економічних показників ТОВ «Біоіл Універсал Україна».....	40
РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ТОВ «БІОІЛ УНІВЕРСАЛ УКРАЇНА».....	47
3.1. Основні напрямки удосконалення системи менеджменту якості ТОВ «Біоіл Універсал Україна».....	47
3.2. Заходи з удосконалення системи менеджменту якості ТОВ «Біоіл Універсал Україна».....	56
3.3. Оцінювання ефективності заходів з удосконалення системи менеджменту якості ТОВ «Біоіл Універсал Україна».....	68
ВИСНОВКИ.....	72
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	73

ВСТУП

На сьогодні діяльність кожного підприємства чи організації є об'єктом уваги учасників ринку. У зв'язку з постійним ростом конкуренції, компанії просувають нові проєкти або ж покращують ті, що вже існують аби вистояти та бути більш ефективними. Через це немало важливим в кожній компанії є саме якість продукції. Якість продукції є однією з найважливіших складових успіху будь-якої компанії, невід'ємною частиною конкурентоспроможності кожного підприємства. Незалежно від галузі, клієнти не обирають певний продукт лише на основі ціни, але часто на основі якості. Клієнт готовий платити вищу ціну за продукт або послугу, якщо вважає, що це добре виготовлений продукт, який перевищує стандарти якості. Якісна продукція має значний вплив на доходи підприємства в довгостроковій перспективі та є основою конкурентоспроможності компанії на переповненому ринку. З огляду на це формування системи менеджменту якості переробного підприємства, визначає актуальність даного дослідження.

Метою роботи є розробка заходів з удосконалення системи менеджменту якості ТОВ «Біол Універсал Україна».

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- визначити сутність понять «якість» та «система менеджменту якості»;
- проаналізувати стан та тенденції світового та українського ринку олії;
- дослідити стан системи менеджменту якості ТОВ «Біол Універсал Україна»;
- запропонувати заходи з вдосконалення системи менеджменту якості ТОВ «Біол Універсал Україна» та визначити їх ефективність.

Об'єктом дослідження є товариство з обмеженою відповідальністю «Біол Універсал Україна».

Предмет дослідження – процес удосконалення системи менеджменту якості переробного підприємства.

Методи досліджень, які було використано при написанні роботи: групування (для систематизації визначень терміну «якість»), динамічних рядів (для аналізу тенденцій експорту олії з України), DESTEP-аналіз (для аналізу тенденцій розвитку олійно-жирової галузі України) SWOT-аналіз (для дослідження внутрішнього та зовнішнього середовища аналізованого підприємства), контрольний листок (для формування переліку дефектів, їх кількості та ваги серед усіх відхилень), діаграма Парето (для визначення найбільш важливих проблем у сфері управління якістю на підприємстві), діаграма Ісікави (для причинно-наслідкового аналізу та визначення причин низької якості продукції).

Інформаційну базу дослідження становлять: наукові статті, монографії, тези доповідей, навчальна література, фінансова звітність підприємства, нормативні акти України.

Наукова новизна дослідження: дістав подальшого розвитку процес управління в системі менеджменту якості шляхом запровадження попереджувальних дій на основі технологічного удосконалення виробничих процесів на підприємстві.

Практична значущість роботи полягає в можливості застосування запропонованих рекомендацій у роботі ТОВ «Біол Універсал Україна».

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного нами дослідження можемо зробити наступні висновки:

1. Було досліджено класифікацію підходів до визначення поняття «якість», отримано висновок, що якість продукції являє собою ступінь відповідності та досконалості характеристик і властивостей продукту стосовно вимог і потреб споживачів. Було вивчено принципи менеджменту якості, що є основою для побудови системи менеджменту якості. Проаналізовано етапи формування сучасної СМЯ на підприємствах, досліджено сутність концепції TQM та особливості впровадження СМЯ на засадах TQM на підприємстві.

2. Проаналізовано тенденції розвитку олійно-жирової галузі України та світу. Визначено, що Україна зберігає своє місце у списку найбільших виробників та експортерів соняшникової олії завдяки наявності сировини, виробничих потужностей та високої якості олії. Встановлено, що управління якістю є життєво важливим для реалізації потенціалу розвитку підприємств галузі у довгостроковій перспективі.

3. За допомогою методів TQM (контрольний листок, діаграма Парето, діаграма Ісікави) було проведено аналіз СМЯ ТОВ «Біол Універсал Україна». Визначено основні дефекти при виробництві олії, виявлено, що основними проблемами є відсутність попереджувальних дій.

4. З метою вирішення виявлених проблем нами було запропоновано запровадити систему попереджувальних дій за допомогою використання програмного продукту. Це дозволить оптимізувати та автоматизувати бізнес-процеси підприємства та зменшити кількість дефектної продукції. За результатами оцінки ефективності запровадження рекомендованих заходів було визначено, що дані рекомендації є ефективними адже індекс дохідності проекту складає 1,1, а термін окупності дорівнює 2,62 роки.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Мартинюк, А. О. Внутрішні і зовнішні чинники формування ринку якісних та екологічно чистих продуктів харчування в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*, 2017, №28. С. 135-139.
2. Власенко І.В. Роль системи управління якістю в забезпеченні конкурентоспроможності продукції промислового підприємства. Економіка і організація управління. 2021 №3. С.194-203.
3. Осадчук О. Наукові підходи до визначення поняття "якість" / О. Осадчук // Наукові праці Національного університету харчових технологій. - 2012. - № 44. - С. 155-159. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnukht_2012_44_27
4. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. № 436-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 18-22.
5. Ельгувірі Х. Роль принципів управління якістю в господарській діяльності підприємства. Вчені записки університету «КРОК». 2020. №1. С. 112-124.
6. ISO 9004:2009 Managing for the sustained success of an organization —A quality management approach, URL : <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9004:ed-3:v1:en>
7. ISO 10014:2006. Quality management —Guidelines for realizing financial and economic benefits, URL : <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:10014:ed-1:v1:en>.
8. Рябкова О. В. Сущность результативности и эффективности деятельности предприятия //Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2013. №. 3. С. 43-46.
9. Скопенко Н.С., Павлова Т.В. Формування системи управління якістю продукції підприємства в сучасних умовах господарювання. Науковий вісник Херсонського державного університету.2018. №30. С. 150-154.
10. Григориців М.В. Розвиток теорії та практики управління якістю у вітчизняних та зарубіжних країнах. Формування ринкових відносин в Україні. 2015. №2. С.130-133.
11. Білоусько Т.Ю., Шовкун Л.В., Білоусько Р.С. Правові засади менеджменту якості та безпеки використання сільськогосподарської сировини і продуктів харчування в Україні в процесі євроінтеграції. Вісник ХНАУ. Серія «Економічні науки». Харків, 2019. №4. Т 1. С. 388-398
12. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2015. – [Чинний з 1.01.2016 р.]. – К. : ДП НДІ «Система», 2015.
13. Левкулич В.В. Основні етапи розвитку системи управління якістю: історичний аспект. Сучасні проблеми соціально-економічного розвитку: збірник тез наук. робіт учасн. міжнар. наук.-практ. конф. Одеса, 21-22 грудня 2012 р. Одеса: Громадська організація «Центр економічних досліджень та розвитку». 2012. С. 96-98.
14. Капінос Г.І., Ларіонова К.Л., Липчак М.І. Проблеми та перспективи впровадження концепції загального менеджменту якості (TQM) на вітчизняних

- підприємствах в умовах євроінтеграції. Вісник Хмельницького національного університету. 2019. №4. С.100-105.
15. Lakhe R.R., Mohanty R.P. Total Quality Management Concepts, Evolution and Acceptability in Developing Economies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 11 No. 9, 1994, pp. 9-33.
 16. Suyitno (2019) The implementation of quality management system using ISO 9001:2008 based Total Quality Management Concept. *Journal of Social Sciences*. URL:https://www.researchgate.net/publication/322715624_The_implementation_of_quality_management_system_using_ISO_90012008_based_Total_Quality_Management_Concept_Case_Study_at_the_First_State_Public_Vocational_Secondary_School_at_Singosari_Malang_Regency_E
 17. Bahia, T. H. A., Abbas, B. A. H., Idan, A. R. (2023) Total Quality Management as a Philosophy to Improve the Performance of the Academic Organization. *Intern. Journal of Profess. Bus. Review* URL: <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.1157>
 18. Hessel Schuurman (1997) Quality management and competitiveness. The diffusion of the ISO 9000 standards in Latin America and recommendations for government strategies. URL: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4688/1/S9700133_en.pdf
 19. Дубовик С., Колеганова А. TQM як сучасний метод управління якістю продукції на молокопереробних підприємствах. *European journal of economics and management*. 2019. №5. С. 183-191.
 20. Лазоренко Т.В., Голуб М.О. Економічні аспекти застосування сучасних концепцій менеджменту на вітчизняних підприємствах. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2019. №1. С. 139-143.
 21. Стандарт ISO 9001. Система управління якістю. [Електронний ресурс]. URL: <https://academy.tms.ua/uk/sertificat-ua/standart-iso-9001-systema-upravlinnia-iajistiu-smia/> (дата звернення: 31.07. 2023).
 22. Анісімова Л. А., Приймак В.М. "Технології управління знаннями при впровадженні систем менеджменту якості" Вісник КНУ ім. Тараса Шевченка. №7. 2015. С. 14-20.
 23. Задольський А.М., Бердичевська М.В. Сучасна концепція вдосконалення систем менеджменту якості на промислових підприємствах в умовах глобалізації ринку. *Економічний вісник НТУУ «Київський політехнічний інститут»*. 2018. №15. С. 279 – 290.
 24. Сидоренко В.В. Цикл Шухарта-Демінга (PDCA) для організації безперервного професійного розвитку фахівців. *Неперервна освіта нового сторіччя: досягнення та перспективи*. матеріали міжнар. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 12-18 трав. 2020р. м. Запоріжжя, 2020. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/720165/1/%D0%A1%D0%B8%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%92.%D0%92.%D1%82%D0%B5%D0%B7%D0%B8.pdf>
 25. Суворова С.Г., Кадетов С.М., Ременець А.І. Реалізація концепції «Just-in-Time» в умовах війни. *Економіко-правова політика України у контексті*

- негативного впливу війни. матеріали регіон. наук.-практ. конф., м. Чернігів, 7 жовтн. 2022р. м. Чернігів, 2022.
26. Кривогубова І.М. Переваги та недоліки логістичної концепції «Just in Time». *POLIT.Challenges of science today*. матеріали міжнар. наук.-практ. конф., м.Київ. 7-9 квітн. 2021р. м.Київ, 2021.
 27. Іваненко А.О., Красман Н.В. Бенчмаркінг як інструмент підвищення конкурентоспроможності українських підприємств: проблеми застосування та перспективи розвитку. *Освіта і наука* 2021.№1. URL: <https://e-journals.npu.edu.ua/index.php/on/article/view/293>
 29. Oilseeds: World Markets and Trade [Електронний ресурс]. URL: <https://apps.fas.usda.gov/psdonline/circulars/oilseeds.pdf> (дата звернення: 18.07. 2023).
 30. Makarchuk Oksana Sunflower oil market in Ukraine: state and challenges. *Економіка і управління бізнесом*. 2022. №2. [Електронний ресурс]. URL: <http://journals.nubip.edu.ua/index.php/Bioeconomy/article/view/16348> (дата звернення: 18.07. 2023).
 31. Талавирия М., Полухович В., Берча О. Експорт соняшникової олії в Україні та світі. *Геополітика України: історія та сучасність*. 2022. №1. С. 142-149.
 32. АПК- інформ. Агровини [Електронний ресурс]. URL: <https://www.apk-inform.com/uk/news/agroexport/ukraine> (дата звернення: 18.07. 2023).
 33. Старшинський В.І., Шеремет О.О. Рівень монополізації ринку олії як індикатор визначення необхідних умов для конкуренції. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством*: матеріали всеукр. студ. наук-практ. конф. м. Полтава, 30-31 травн. 2023р. м. Полтава, 2023. С. 759-760.
 34. Топ 25 експортерів олії з України. [Електронний ресурс]. URL: <https://agravery.com/uk/posts/show/top-25-eksporteriv-olii-z-ukraini> (дата звернення: 18.07. 2023).
 35. II квартал. Глобальна продовольча криза як наслідок російсько-української війни. [Електронний ресурс]. URL: <https://zounb.zp.ua/resourse/pokazhchyky/ukrainskij-vibir-vikliki-ta-perspektivi/ii-kvartal-globalna-prodovolcha-kriza-yak-naslidok-rosijsko-ukrainskoi-vijni> (дата звернення: 18.07. 2023).
 36. Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. URL: <https://ukrstat.gov.ua/>
 37. Тригуб В.С., Ніколаєвська В.В. Маркетингове дослідження ринку рослинних олій. *Маркетинг та логістика в агробізнесі*: матеріали II міжнар. наук-практ. конф. м. Київ, 15 квітн. 2021р. м. Київ, 2021. С. 250-252.
 38. Тенденції та перспективи виробництва олійних культур в Україні й аналіз експорту олії. [Електронний ресурс]. URL: <http://agro-business.com.ua/agro/ekonomichnyi-hektar/item/20517-tendentsii-ta-perspektyvy-vyrobnytstva-oliinykh-kultur-v-ukraini-i-analiz-eksportu-olii.html> (дата звернення: 03.08. 2023).

39. Конюх В. Виклики і перспективи розвитку олійної галузі в Україні. *Актуальні проблеми економіки, підприємництва та управління на сучасному етапі* : матеріали доп. VII наук.-практ. конф. студ. та молод. вчених.м.Тернопіль, 21 жовт. 2022 р. м.Тернопіль, 2022. С. 174- 176.
40. Виробництво компанії RISOIL [Електронний ресурс]. URL: <http://risoil.com/ua/manufacture> (дата звернення: 18.07. 2023).
41. Кузнецова І. О., Карпенко Ю.В. Управління якістю. ПромАрт:2018. 264 с.
42. Кузнецова І. О., Карпенко Ю.В. Розвиток процесного підходу у концепції загального менеджменту якості. Вісник соціально-економічних досліджень.2012.№ 2. С. 121-127.
43. Труш, Ю. Л. Обґрунтування проведення коригувальних та попереджуючих заходів в системі управління якістю продукції на підприємствах хлібопекарської галузі. Інтелект XXI: науковий економічний журнал. № 1. 2014. С. 58-62.
44. Система менеджменту якості. Керівництво по якості РК 01. «Коригуючі та попереджуючі дії», Документаційна процедура, ДП 8.5.2 – 8.5.3 – 2009. – С. 2.
45. Приклад реалізації комплексного управління процесами виробництва напоїв на базі SCADA системи zenon. <https://www.copa-data.com.ua/proekty/priklad-realizatsiji-kompleksnogo-upravlinnya-protsesami-virobnitstva-napojiv-na-bazi-scada-sistemi-zenon>
46. Світові ціни на соняшникову олію. Мінфін. <https://index.minfin.com.ua/ua/markets/commodities/sunfloweroil/>