

Ім'я користувача:  
Житомирський економіко-гуманітарний інститут

ID перевірки:  
1016220168

Дата перевірки:  
30.04.2024 22:17:45 EEST

Тип перевірки:  
Doc vs Internet

Дата звіту:  
30.04.2024 22:19:27 EEST

ID користувача:  
100011285

Назва документа: Закіров курсова

Кількість сторінок: 26 Кількість слів: 4943 Кількість символів: 39457 Розмір файлу: 118.28 KB ID файлу: 1015995934

## 9.33% Схожість

Найбільша схожість: 0.95% з Інтернет-джерелом (<https://www.udau.edu.ua/assets/files/zbirniki/students/2013/chastina>).

9.33% Джерела з Інтернету

441

Сторінка 28

Пошук збігів з Бібліотекою не проводився

## 1.6% Цитат

Цитати

5

Сторінка 29

Не знайдено жодних посилань

## 0% Вилучень

Немає вилучених джерел

## Вступ

У сучасних умовах стабільний розвиток національної економіки значною мірою залежить від ступеня інтеграції у світову економіку. Для окремих країн однією з найпоширеніших форм цього процесу є зовнішньоекономічна діяльність. Теоретичні дослідження та практичний досвід багатьох країн свідчать, що їх економічне зростання тісно пов'язане з розвитком зовнішньої торгівлі. У період ринкової трансформації економічної системи України зовнішньоторговельні відносини відіграють вирішальну роль у відтворювальному процесі, тому наукові дослідження у цій сфері є актуальними. Важливим аспектом зовнішньоекономічної діяльності є встановлення зв'язку між експортною продукцією та її якістю.

Розвиток світової економіки з початку 2000-х років показав, що якість продукції (послуг) є визначальним фактором успіху господарської діяльності підприємств і організацій. За останнє десятиліття сфера якості зазнала фундаментальних змін, які адекватно відображають прискорення технологічного розвитку в промисловості та сфері послуг.

Метою курсової роботи є дослідити систему контролю якості продукції на міжнародному, національному та на рівні окремого підприємства.

Об'єктом даної роботи є ПрАТ «Житомирські ласощі» та система управління якістю на даному підприємстві.

Предметом курсової роботи є принципи стандартизації та сертифікації якості.

Завданням курсової роботи є:

1. Дослідити теоретичні аспекти теми дослідження;
2. Дослідити систему управління якістю на ПрАТ «Житомирські ласощі»;
3. Розробити напрями вдосконалення системи управління якістю на підприємстві.

Курсова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаної літератури.

### Розділ 1: Теоретичні аспекти управління якістю

### 1.1. Основні категорії та поняття управління якістю

Ефективність цього виробництва залежить від того, наскільки добре можна задовольнити потреби суспільства за низьких витрат. При цьому якість продукції стає вирішальною характеристикою, що формує потреби суспільства. Це пов'язано з тим, що якість продукції в умовах конкуренції є основним мотивом придбання продукції та одним з факторів конкурентоспроможності.

Ситуація, що склалася у сфері управління якістю на українських підприємствах, далека від задовільної. Розвиток експортних відносин показує, що продукція вітчизняних підприємств втрачає конкурентоспроможність на світовому ринку саме через свою якість. У зв'язку з цим особливого значення набуває питання розробки та впровадження ефективних методів управління витратами на забезпечення якості продукції.

Для визначення концепції управління якістю визначимо поняття якості та управління.

Якість - це сукупність характеристик продукції, які визначають ступінь її придатності для використання за призначенням [29].

Управління - це вплив на об'єкт у вигляді детермінованої або довільної регулюючої програми, де відбувається взаємодія з процесорами, явищами і процесами, які запрограмовані цілеспрямовано або довільно для досягнення за їх посередництвом кінцевої мети. Управління проектами об'єктними системами, їх компонентами та процесами відбувається на етапах проектування системи, створення, формування, розвитку, становлення та життєдіяльності системи, з метою підвищення ефективності функціонування системи. Ефективність управління визначається адекватністю управлінської діяльності по відношенню до об'єктів управління [29]. Таким чином, управління якістю - це скоординована діяльність, що складається з керівництва та контролю організації з точки зору якості [29].

Управління якістю проекту включає "всі види діяльності, пов'язані із загальною функцією управління, які визначають політику, завдання та відповідальність у сфері якості та реалізують їх за допомогою планування якості, контролю якості та поліпшення в рамках системи забезпечення якості".

Управління якістю проекту має охоплювати управління як проектом, так і його продуктом. Недотримання вимог до якості в обох сферах може мати серйозні негативні наслідки для зацікавлених сторін проекту. Наприклад

[?] Виконання вимог замовника за рахунок збільшення навантаження на проектну команду може призвести до негативних наслідків через втому членів команди.

[?] Досягнення цілей календарного плану проекту за рахунок скорочення планових перевірок якості може призвести до негативних наслідків через невиявлені дефекти [21].

В умовах ринкової економіки питання якості є найважливішим фактором підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки. Якість - це комплексне поняття, яке характеризує ефективність усіх аспектів діяльності, включаючи розробку стратегії, організацію виробництва та маркетинг. Найважливішим елементом загальної системи якості є якість продукції. [13]

Якість продукції може бути визначена в процесі її споживання.

Ідея такого підходу до визначення якості продукції належить голландським вченим Я. ван Еттінгеру та Я. Сіттігу. Вони розробили спеціальну наукову дисципліну під назвою кваліметрія. Кваліметрія - це наука про вимірювання та кількісну оцінку показників якості. Кваліметрія дозволяє кількісно оцінити якісні характеристики продукту. Кваліметрія ґрунтується на тому, що якість залежить від низки характеристик продукту, про який йде мова. Для визначення якості продукту недостатньо лише даних про його властивості. Необхідно також враховувати умови, в яких продукт використовується: на думку Я. ван Еттінгера і Я. Сіттіга, якість може бути

виражена чисельно, якщо споживачі згрупують характеристики в порядку їх важливості. Вони вважали, що якість є вимірюваною величиною, а отже, невідповідність продукту вимогам може бути виражена через певну шкалу, зазвичай у грошах [9].

З автоматизацією виробництва завдяки розвитку науки і техніки з'явилися автоматичні пристрої для управління складним обладнанням та іншими системами. Народилося поняття надійності. Таким чином, поняття якості постійно розвивалося і вдосконалювалося. У зв'язку з необхідністю контролю якості були розроблені методи збору, обробки та аналізу інформації про якість. Підприємства, що працюють в умовах ринкової економіки, прагнули організувати моніторинг якості в процесі виробництва і споживання. Наголос робився на попередженні дефектів.

Якість виробника і якість споживача взаємозалежні. Виробники повинні дбати про якість протягом усього періоду споживання їхньої продукції. Крім того, вони також повинні забезпечити необхідне післяпродажне обслуговування. Це особливо важливо для товарів, якими важко маніпулювати, таких як програмне забезпечення.

Різні властивості, важливі для оцінювання якості, інтегруються у споживчу вартість. Властивості, важливі для оцінювання якості, є наступними

**[?]** Технологічний рівень. Відображає матеріалізацію науково-технічних результатів у продуктах;

**[?]** Естетичний рівень: характеризується сукупністю характеристик, пов'язаних з естетикою та красою;

**[?]** Експлуатаційний рівень: стосується технічних аспектів використання продукції (наприклад, обслуговування, ремонт тощо).

**[?]** Технічна якість. Мається на увазі гармонійний зв'язок між передбачуваними та фактичними споживчими характеристиками (функціональна правильність, надійність, термін служби) в процесі експлуатації продукту [9].

Планування якості передбачає визначення того, які стандарти якості застосовуються до конкретного проекту і як буде досягнуто відповідності цим стандартам.

Проектні команди також повинні усвідомлювати один з основних принципів сучасного управління якістю: **якість планується, а не перевіряється.**



Рис 1.1. Логічна схема планування якості проекту

Вхідні дані для планування якості:

1. політика у сфері якості - це "загальні цілі та напрямки діяльності організації, орієнтованої на якість, офіційно виражені вищим керівництвом" [29]. Політика у сфері якості організації-виконавця часто може бути застосована до проектів. Однак, якщо організація-виконавець не має офіційної політики якості, або якщо в проекті задіяно більше однієї організації-виконавця (наприклад, спільні підприємства), команда управління проектом повинна негайно розробити політику якості для конкретного проекту,

Незалежно від джерела політики якості, команда управління проектом несе відповідальність за забезпечення повного інформування зацікавлених сторін проекту про політику якості.

2. опис змісту проекту є важливим параметром плану якості, оскільки він документує ключові результати та цілі проекту, тобто інформацію, необхідну для визначення основних вимог зацікавлених сторін

3. опис продукту. Елементи опису продукту можуть бути включені в технічний опис проекту, але опис продукту часто включає деталі **технічних результатів та інші важливі деталі, які можуть вплинути на план якості.**

4. коди та стандарти. Міжнародна організація зі стандартизації розрізняє стандарти та норми: норма - це загальний документ багаторазового використання, затверджений відповідною організацією, який встановлює правила, керівні принципи або специфікації для продукту, процесу або послуги або специфікації для продукту, процесу чи послуги і не є обов'язковими до виконання.

Норми - це документи, які підтримують необхідні характеристики продукту, процесу або послуги, включаючи відповідні процедури контролю, і є обов'язковими для виконання.

Стандарти часто починаються як настанови, що описують підходи до найкращої практики, а згодом стають нормами на практиці.

5. результати інших процесів планування. Для того, щоб описати зміст проекту або продукту, результати процесів в інших галузях знань з управління проектами повинні розглядатися як частина плану проекту. Наприклад, планування закупівель може визначити вимоги до якості підрядників, **які повинні бути відображені в загальному плані управління якістю [12].**

Сучасна концепція загального управління якістю (TQM) передбачає перехід від встановлення стандартів до управління цілями, що дозволяє спрямувати енергію людей на досягнення реальної користі для компанії та зниження витрат. Більшість успішних компаній у світі використовують цільові механізми управління якістю.

#### 1.2. Етапи розвитку системи управління якістю



Розвиток світової економіки з початку 2000-х років показав, що якість продукції (послуг) стала вирішальним фактором успішної діяльності компаній та організацій. За останнє десятиліття сфера якості зазнала фундаментальних змін, які адекватно відображають прискорення технологічного розвитку в промисловості та сфері послуг. З огляду на це, варто розглянути характер основних етапів еволюції систем управління та забезпечення якості у 20-му столітті.

Контроль якості в сучасному розумінні виник у 1905 році, коли Генрі Форд (США) розбив складний цикл виробництва автомобілів на короткі, прості завдання. Це дозволило використовувати у виробництві некваліфіковану робочу силу, а контроль якості обмежився відокремленням неякісної продукції від якісної. Система заохочення включала штрафи за браковану або відбраковану продукцію. Відносини з постачальниками та споживачами будувалися на основі технічних умов. Концептуальний підхід на цьому етапі розвитку системи забезпечення якості зводився до того, що "споживачі повинні отримувати тільки якісну продукцію, яка повністю відповідає стандартам". Основні зусилля контролю виробництва були спрямовані на те, щоб не допустити потрапляння дефектної продукції до споживача. В рамках цієї концепції кількість контролерів якості у високотехнологічних галузях інколи сягала 30-40% виробничого персоналу. Це не відповідало меті підвищення ефективності виробництва. Це протиріччя було подолано завдяки популяризації спеціальних карт, розроблених американським вченим В. А. Шугартом у 1920-х роках. Їх запровадження відкрило шлях до статистичного контролю якості. Статистичні методи дозволили збільшити виробництво високоякісної продукції за рахунок активного контролю та коригування самих технічних процесів. Таким чином, відбувся перехід від контролю якості окремих виробів до контролю процесів. Водночас ускладнилися відносини між постачальниками і споживачами. У цьому контексті все більшу роль відігравало статистичне управління прийманням [36].

Наступний етап можна визначити як дії із забезпечення якості. Цей термін був введений в обіг J.D. Evers (США). Забезпечення якості було обов'язком інженерів та менеджерів.

Під час та після Другої світової війни з'явився так званий тотальний контроль якості (TQC), який допоміг поширити процес забезпечення якості від розробки та виробництва продукції до початку її використання споживачем. Забезпечення якості стало всеосяжним, охоплюючи всі етапи життєвого циклу продукту (проектування, виробництво, дистрибуцію та використання). Це сприяло розвитку концепції систем якості, управління ними та їх забезпечення, а також стандартизації всіх процесів, пов'язаних з цією діяльністю. Теорія інтегрованого управління якістю була остаточно сформульована відомим американським фахівцем Армандом Фейгенбаумом. Основними принципами інтегрованого управління якістю є наступні

❓ Якість продукції - це не специфічна, дискретна функція лише технічних або спеціалізованих відділів, а багатогранний процес, до якого залучені всі підрозділи компанії, а також клієнти та постачальники, і спосіб управління організацією;

❓ Покращення якості повинно забезпечуватися на кожному етапі маркетингу продукції, проектування та розробки, виробництва та обслуговування;

❓ Постійне поліпшення якості вимагає використання нових технологій;

❓ Належна якість може бути досягнута лише за наявності чітко орієнтованої на споживача системи управління якістю [10].

Еволюція стратегічних і тактичних підходів до забезпечення якості послідовно поширюється на відносини споживач-постачальник (зовнішні стандарти забезпечення якості). Споживачі тепер проводять аудит якості, щоб переконатися, що продукція, яку вони купують, відповідає їхнім власним стандартам. Однак здійснення аудиту якості споживачами спричиняє значні організаційні труднощі та матеріальні втрати. Таким чином, було

започатковано загальний рух до стандартизації цієї діяльності на національному, а згодом і на міжнародному рівні. Таким чином, національні стандарти Великобританії стали відправною точкою для розробки міжнародних стандартів серії ISO 9000.

Поштовхом до створення цієї серії міжнародних стандартів стало значне підвищення вимог споживачів до якості продукції. Ці вимоги встановлюються шляхом посилання на відповідні нормативно-технічні документи (стандарти або технічні умови та регламенти). Однак ці документи ще не гарантують задоволення вимог споживачів до якості продукції, оскільки затверджених стандартів (технічних умов) недостатньо для того, щоб гарантувати якість конструкції продукції, технології її виготовлення або організаційних систем проектування, виробництва та збуту продукції. Міжнародний досвід показує, що продукція з найбільшою ймовірністю відповідає вимогам споживачів, якщо на підприємстві діє ефективна система управління якістю продукції. Такий підхід призвів до обов'язкового включення в контракти вимог до системи якості, які доповнюють існуючі нормативно-технічні документи. Крім того, останні контракти також надають споживачам право перевіряти не лише якість кінцевого продукту, а й усіх елементів, що беруть участь у його постачанні. Це, по суті, є реалізацією філософії, характерної для сучасного виробництва, яка полягає в тому, що "споживач (покупець) завжди правий". Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) затвердила серію міжнародних стандартів ISO 9000, що регулюють процес аудиту систем якості. Серія стандартів включає в себе наступні стандарти:

ISO 9000 "Загальне управління якістю та стандарти забезпечення якості. Настанови щодо вибору та застосування".

ISO 9001 "Системи якості. Модель забезпечення якості при проектуванні та/або розробці, виробництві, монтажі та обслуговуванні".

ISO 9002 "Системи якості. Модель забезпечення якості у виробництві та монтажі".

ISO 9003 "Системи якості. Модель забезпечення якості при остаточному контролі та випробуваннях".

ISO 9004 "Елементи загального управління якістю та системи якості. Настанови" [28].

В Україні, як і в інших розвинених країнах, ці стандарти були підвищені до рівня національних стандартів і використовувалися для порівняльного аналізу систем забезпечення якості при підписанні контрактів між компаніями (ДСТУ ISO 9000-9004). Ці стандарти використовувалися для визначення мінімальних вимог, яким повинні були відповідати постачальники для того, щоб споживачі отримували продукцію відповідно до їхніх запитів. Перевірка відповідності системи якості постачальника цим стандартам здійснюється за взаємною домовленістю між виробником і споживачем і є однією з передумов встановлення ділових відносин. За домовленістю сторін вимоги до системи якості можуть уточнюватися, доповнюватися і змінюватися. Основним чинником вибору конкретного стандарту як моделі для створення та перевірки системи якості є специфіка життєвого циклу відповідної продукції. Додатковими факторами для вибору однієї з рекомендованих моделей є реалістичність проекту, складність виробничого процесу, характеристики продукції або послуги, безпечність продукції або послуги та економічні показники. Таким чином, модель забезпечення якості відображає три типи взаємовідносин між постачальником і замовником, залежно від обсягу робіт, визначеного в контракті між сторонами.

## Розділ 2: Аналіз та оцінка системи управління якістю на ПрАТ «Житомирські ласощі»

### 2.1. Фінансово-економічний аналіз підприємства ПрАТ «Житомирські ласощі»

Для повної характеристики ПрАТ «Житомирські ласощі» нам потрібно зробити аналіз ділової та фінансової активності підприємства.

Аналізуючи фінансову стійкість підприємства дану, ми можемо зробити висновок, що дане підприємство є фінансово стійке, хоча і у 2021 р. відбулося зниження показників коефіцієнта автономії збільшився лише на 1% , але це характеризує як фінансово стійке і незалежне від зовнішніх джерел фінансування. Значення показника коефіцієнта фінансової незалежності не змінився. За даними таблиці, коефіцієнт маневреності власного капіталу є нижчий за нормативне значення ( $< 0,5$ ), але має тенденцію до зростання, що свідчить про нарощування обсягів власного капіталу, який спрямовується на фінансування поточної діяльності.

Аналізуючи ділову активність підприємства ми бачимо, що підприємство ПрАТ «Житомирські ласощі» неефективно використовує основні засоби. Тому що відбулося зменшення показника фондівіддачі по відношенню до показника фондоємкості, протягом періоду, що аналізується. Зокрема показник фондівіддачі зменшився на 38% протягом періоду, що аналізується, а показник фондоємності збільшився на 26%, це свідчить про неефективне використання основних засобів на підприємстві.

Аналіз показників ефективності використання матеріальних ресурсів показує, що підприємство ПрАТ «Житомирські ласощі» матеріальні ресурси використовує ефективно. Зокрема показник матеріаломісткості протягом періоду, що аналізується зменшився на 92%, а показник матеріаловіддача збільшився на 107% і також можна стверджувати про ефективність використання матеріальних ресурсів на даному підприємстві.

Аналіз трудових ресурсів дає змогу побачити їх ефективне використання на підприємстві ПрАТ «Житомирські ласощі» Зокрема

показник продуктивності праці збільшився на 72% , це відбулося за рахунок збільшення виручки від реалізації на 144%. в той час як кількість працівників залишилася незмінною. Також ми бачимо зростання показника фонду оплати праці, в наслідок чого зростання показника фондоозброєності на 187%. Такими чином ми бачимо, що ПрАТ «Житомирські ласощі» використовує робочу силу ефективно.

Таблиця 2.1

## Оцінка рівня ефективності господарської діяльності підприємства

№ з/п	Показники	Од. виміру	2020р.	2021 р.	2022 р.	2022р. до 2020р.,%
1	Рентабельність виробничих витрат	%	23,24	22,36	25,31	109
2	Рентабельність господарської діяльності	%	13,24	12,41	12,45	94
3	Рентабельність підприємства	%	9,32	9,02	9,33	100
4	Чиста рентабельність виручки від реалізації продукції	%	9,52	8,94	9,04	95
5	Рентабельність активів	%	21,01	24,51	21,66	103
6	Коефіцієнт окупності виробничих витрат	x	1,23	1,22	1,25	102
7	Адміністративні витрати на 1 грн, собівартості реалізованої продукції	тис.грн	0,03	0,03	0,04	133
8	Коефіцієнт окупності активів	x	2,98	2,74	2,39	80

Аналізуючи дану таблицю ми можемо зробити наступні висновки:

- підприємство ефективно використовує наявне майно, оскільки показник рентабельності активів за період що аналізуємо зріс на 103%;
- коефіцієнт окупності активів зменшився на 80% в порівнянні з попередніми роками;
- дані зміни відбулися за рахунок збільшення виручки від реалізації.

Аналізуючи таблицю, ми бачимо лише позитивні тенденції, дане підприємство є рентабельним.

Провівши аналіз, ми бачимо що на ПрАТ «Житомирські ласощі» є певні негативні сторони діяльності, зокрема неефективне використання основних фондів, але в цілому функціонування підприємства є ефективне, про що свідчать наведені показники. Також провівши аналіз ми бачимо, що в 2021р для підприємства був важкий, оскільки ми бачимо зниження усіх показників, але в 2022р ми бачимо, що показники повернулися на попередній рівень.

## 2.2. Аналіз системи управління якістю на підприємстві ПрАТ «Житомирські ласощі»

Перш ніж обговорювати взаємозв'язок між якістю продукту і прибутком, отриманим від його продажу, необхідно зрозуміти, що прибуток - це не мета виробничої діяльності, а результат задоволення потреб споживачів.

Коли підприємець організовує своє підприємство, перше, що він робить, це визначає для себе, які потреби він хоче задовольнити своїм продуктом у майбутніх споживачів. Якщо розглядати діяльність підприємця з цієї точки зору, то прибуток є премією за те, наскільки точно підприємець зміг вгадати бажання споживача щодо його продукту найдешевшим можливим способом. І чим точніше це бажання вгадано і чим повніше продукт підприємця задовольняє це бажання, тим більший прибуток. В даному випадку прибуток є результатом всієї діяльності підприємця.

Якщо оцінювати підприємницьку діяльність за таким підходом, то вимоги до загального управління якістю, викладені в стандарті ISO 9000, стають обов'язковими для всіх підприємств, незалежно від розміру бізнесу (малі, середні чи великі підприємства).

Успіх бізнесу ПрАТ "Житомирські ласощі" гарантується виробництвом продукції, яка відповідає вимогам, описаним у міжнародному стандарті ISO 9004-1. У стандарті зазначено, що ці вимоги до продукції можна задовольнити, розробивши на підприємстві ефективну систему якості.

І в той же час, прибуток є важливим фактором підвищення якості продукції компанії.

Ці два процеси - вплив якості на прибуток і одночасний вплив прибутку на якість - є основою успіху ПрАТ "Житомирські ласощі".

Необхідно навести приклад з дуже далекого минулого. У той час керівництво компанії мало лише туманне уявлення про контроль якості, а точніше про врахування вимог споживачів.

Світова практика і досвід ПрАТ "Житомирські ласощі" показує, що продукція з вищими показниками якості повинна мати вищу ціну. Ціна також залежить від позиції товару в своєму сегменті ринку. Це пов'язано з тим, що купівля товару дуже часто залежить від іміджу покупця, а також виробника.

Наскільки дорогими стають певні продукти, залежить від якості продукту, витрат на його обслуговування та купівельної спроможності покупця. Коригування ціни в бік зниження можливе лише в тому випадку, якщо виробник кондитерських виробів має чіткий і здійснений план зниження собівартості продукції при збереженні її якісних характеристик. При цьому виробник має намір зберегти або збільшити прибуток за рахунок збільшення товарообігу.

Показники якості продукції ПрАТ "Житомирські ласощі" включають не тільки характеристики самого товару (послуги), але й якість та привабливість упаковки, яка забезпечує збереження товару. Крім того, необхідно вживати заходів для формування позитивного іміджу як товару, так і виробника. ПрАТ "Житомирські ласощі" часто виступає спонсором різноманітних заходів у регіоні. Продукція компанії характеризується високим співвідношенням ціни та якості, що робить її доступною для людей з усіх верств населення. Як результат, споживання кондитерських виробів населенням регіону з року в рік зростає.

Вимоги стандарту дозволили підприємству планувати, впроваджувати, виконувати, оновлювати і підтримувати систему управління якістю, спрямовану на ефективне і результативне управління виробництвом і



максимальне задоволення потреб і вимог як замовників, так і споживачів ПрАТ "Житомирські ласощі" досягло високого рівня виробництва, високої компетентності персоналу компетентність персоналу та увагу з боку вищого керівництва, що було підтверджено сертифікатом.

Сьогодні ПрАТ "Житомирські ласощі" входить до п'ятірки найбільших виробників кондитерських виробів в Україні, експортуючи свою продукцію до 16 країн світу.

Продукція компанії виготовляється з високоякісної, безпечної сировини (всі постачальники проходять тендерну процедуру) за власними рецептурами з дотриманням чинного законодавства, санітарно-гігієнічних норм і правил. Це забезпечує компанії лідируючі позиції на національному та міжнародному ринку. У 2007 році на ПрАТ "Житомирські ласощі" впроваджено систему управління якістю відповідно до вимог стандартів.

Основні напрямки діяльності у сфері управління якістю та безпечністю харчових продуктів:

**[?]** Розробка та постійне поліпшення комплексної системи управління якістю та безпечністю харчових продуктів, заснованої на принципах міжнародних, національних та корпоративних стандартів, командного процесного підходу та моральної і матеріальної зацікавленості працівників.

**[?]** Вдосконалення існуючих та впровадження новітніх технологій безпеки, створення умов для активної участі творчих працівників у процесі генерування нових ідей.

**[?]** Переглядати асортимент продукції, що випускається, відповідно до потреб ринку та вимог споживачів.

**[?]** Залучати весь персонал до процесу досягнення стратегічних і поточних цілей через мотивацію, навчання та ефективний розвиток персоналу.

**[?]** Оптимізувати організаційну структуру ПрАТ "Житомирські ласощі".

**[?]** Збільшення обсягів виробництва.

❓ Відповідальність перед споживачами за якість та безпечність продукції.

❓ Підвищення добробуту та соціального захисту працівників ПрАТ "Житомирські ласощі".

ПрАТ "Житомирські ласощі" постійно працює над підвищенням якості своєї кондитерської продукції шляхом належного контролю якості сировини, що постачається з-за кордону, та готової продукції. Фахівці компанії накопичують корисний виробничий досвід завдяки регулярним відвідуванням інших кондитерських підприємств в Україні та за кордоном, а також регулярній участі у виставках різного рівня. Наприклад, компанія "Житомирські ласощі" брала участь у виставках "Солодощі України", "Продукція харчових підприємств України" та інших виставках кондитерських виробів. Колективу компанії було приємно отримати високу оцінку за широкий асортимент, високу якість та відмінні смакові якості своєї продукції.

Якість продукту залежить від якості його складових, слід зазначити, що продукція ПрАТ "Житомирські ласощі" містить лише сировину. Сировиною для виробництва кондитерських виробів є цукор, борошно, патока, крохмаль, сухе молоко, згущене молоко, рослинні жири та олії, яєчні продукти. Сировина для виробництва закуповується за договорами, виходячи з її технічних і якісних характеристик та економічної ефективності.



### Розділ 3: Розробка проекту удосконалення системи якості на ПрАТ «Житомирські ласощі»

Якість продукції - це не специфічна, незалежна функція лише технічного або спеціалізованого відділу, а багатогранний процес, до якого залучені всі підрозділи компанії, а також клієнти та постачальники, і спосіб управління організацією.

Покращення якості повинно забезпечуватися на кожному етапі маркетингу продукції, проектування та розробки, виробництва та обслуговування.

Постійне поліпшення якості вимагає використання нових технологій.

Належної якості можна досягти лише за умови створення чіткої системи управління якістю, орієнтованої на споживача.

Щоб продукт знайшов свою нішу на споживчому ринку, він повинен мати відмінний зовнішній вигляд, гарний смак і низьку ціну.

Конкурентоспроможність продукції ПрАТ "Житомирські ласощі" оцінюється за трьома параметрами: якість, ціна та дизайн упаковки.

Значну частину своєї сировини компанія готує з натуральних продуктів, фруктів та овочів. Наприклад, компанія виробляє яблучний порошок, який використовує у своїх начинках.

У порівнянні з міжнародними аналогами, продукція "Житомирських ласощів" не містить шкідливих барвників, наповнювачів та консервантів, хоча вони мають значний вплив на термін придатності продукції. Тому термін придатності продукції компанії обмежений. Проте мета компанії - виробляти кондитерські вироби, які приносять людям лише задоволення та здоров'я. Загалом продукція ПрАТ "Житомирські ласощі" характеризується своєю натуральністю, екологічністю та високими смаковими якостями, єдиним недоліком є обмежений термін зберігання кондитерських виробів. На якість продукції також впливає застаріле обладнання, яке не відповідає сучасним технічним вимогам.

Оскільки виробництво компанії орієнтоване на широкі верстви населення, а асортимент продукції різноманітний, існує ймовірність того, що

незаплановані та непередбачувані події можуть призвести до виробництва неякісної продукції. Тому незаплановані витрати через низьку якість продукції можуть бути серйозною проблемою для ПрАТ "Житомирські ласощі", причому ці витрати іноді становлять до 30% від загальних витрат на виробництво. Ці витрати були пов'язані з усуненням виявлених дефектів продукції.

Таким чином, низька якість цієї продукції вважається перешкодою для зростання продуктивності праці та конкурентоспроможності продукції ПрАТ "Житомирські ласощі".

Продукція вітчизняних кондитерських фабрик не поступається зарубіжній, а за деякими показниками значно перевершує її.

В даний час на кондитерських фабриках, де продукт є головною метою, якість розглядається як засіб зниження собівартості продукції, а не як засіб задоволення потреб споживачів.

Запропоновано удосконалити управління системою якості ПрАТ "Житомирські цукерки", використовуючи систему, розроблену видатними американськими менеджерами Лі Якоком та Робертом Макнамарою.

Для цього слід звернути увагу на вирішення наступних проблем:

- Мотивація працівників;
- Гуртки якості;
- Статистичні методи управління;
- Поінформованість працівників та керівництва;
- Калькуляція витрат на якість;
- Програми поліпшення якості
- Матеріальне заохочення

Національні конкурси та нагороди відіграють важливу роль у боротьбі за поліпшення якості.

Загальновідомо, що якість залежить насамперед від людей (робітників, службовців). Тому мотивація їхньої діяльності є ключовим питанням. Звичайно, культура і традиції розвинених країн Сходу і Заходу відрізняються,

тому запозичувати системи і традиції кожної країни слід з обережністю, і не можна повністю застосовувати японські методи підвищення якості продукції.

Підприємства можуть використовувати методи математичної статистики для побудови більш суворого управління якістю продукції, посилення уваги до процесу планування виробництва на основі показників випуску та якості, а також для поліпшення загального управління підприємством.

Заходи, вжиті для забезпечення підвищення якості продукції на ПрАТ "Житомирські ласощі", можуть не тільки покращити показники якості продукції, але й змінити ставлення до неї споживачів. Це може стати додатковим стимулом для підвищення якості продукції. Ми також пропонуємо розробити систему управління якістю на ПрАТ "Житомирські ласощі". Відповідно до міжнародних стандартів, система управління якістю визначається як сукупність організаційних структур, відповідальності, процедур, процесів і ресурсів, що забезпечують загальний контроль якості.

Загальний контроль є одним з аспектів загальної функції управління, яка визначає і реалізує політику в області якості. Таким чином, система розробляється і впроваджується як засіб забезпечення реалізації конкретної політики і досягнення цілей у сфері якості, встановлених вищим керівництвом. Тому особлива увага приділяється формуванню та документуванню керівництвом політики компанії щодо якості продукції або послуг, що пропонуються.

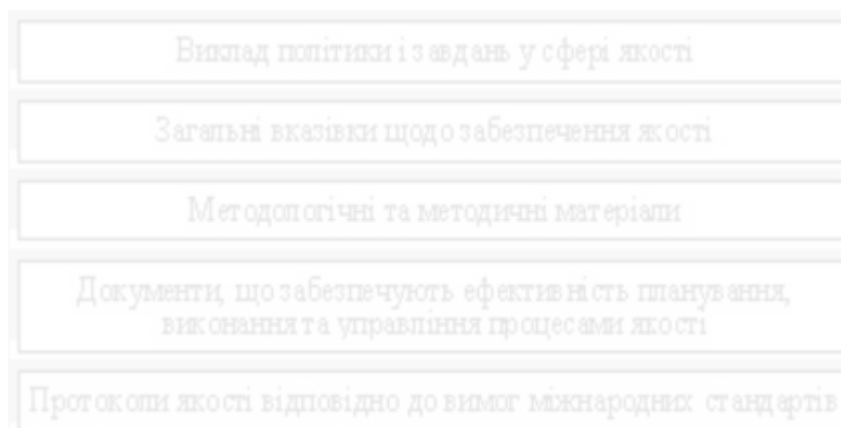


Рис. 3.1. Документація системи якості

Політика в сфері якості визначає загальну мету і напрямок діяльності організації, пов'язаної з якістю, і офіційно формулюється вищим керівництвом. Політика у сфері якості є основою для встановлення конкретних цілей у цій сфері та їх відповідного документування.

Найуспішнішим підходом є формулювання такої політики як принципу стратегічного розвитку та засобу спрямування зусиль компанії на підвищення результативності. Наприклад, стати постійним світовим лідером або значно збільшити частку ринку за рахунок переваги в технічному рівні або якості певної продукції. Зрозуміло, що такі цілі можливі лише для компаній з усталеним виробничим досвідом і традиціями та зі значним інноваційним потенціалом. Наприклад, політика якості однієї з філій компанії Хегох визначає її наступним чином: "Головною метою компанії є утримання лідерства в якості продукції. Ця мета вимагає максимального задоволення потреб клієнтів, щоб вони надавали перевагу нашій продукції. Ця мета може бути досягнута лише в тому випадку, якщо продукт функціонує у повній відповідності до вимог і продається за конкурентною ціною".

У багатьох випадках політика у сфері якості втілюється в систему цілей і завдань, які можна проаналізувати. Ця система передбачає реалізацію в наступних напрямках:

- ❓ Підвищення задоволеності споживачів;
- ❓ поліпшення економічного становища підприємства за рахунок поліпшення якості;
- ❓ розширення або завоювання нових ринків збуту за рахунок виробництва високоякісної продукції.
- ❓ Досягнення технічного рівня продукту вище рівня інших провідних компаній або підприємств;
- ❓ Орієнтація на задоволення вимог споживачів у конкретному секторі економіки або в конкретному регіоні;
- ❓ Розробка продуктів, функціональність яких базується на нових принципах;
- ❓ Покращення найважливіших показників якості продукції;
- ❓ Зниження рівня браку продукції в процесі виробництва;
- ❓ Збільшення гарантійних термінів експлуатації продукції;

Незалежно від обраного напрямку, політика вищого керівництва повинна забезпечувати такий рівень якості, який гарантує отримання достатнього прибутку. Тому існують різні шляхи досягнення цієї мети, які визначаються загальною ринковою стратегією компанії. Зрозуміло, що політика та цілі виробників регулярно оновлюються, щоб відображати поточний стан виробництва, зміни на ринку та рівень технологічного розвитку галузі.

Ці заходи, спрямовані на постійне поліпшення якості продукції, матимуть вплив на виправлення розриву в якості між продукцією ПрАТ "Житомирські ласощі" та її конкурентами.



## Висновки

Розвиток експортних відносин показує, що продукція вітчизняних підприємств не є конкурентоспроможною, а тому до створення систем управління на підприємствах слід ставитися максимально серйозно. Адже ми будемо систему управління якістю для процесів на підприємстві, від яких залежить якість продукції, що випускається. А на якість впливає практично кожен процес, який відбувається на підприємстві. Це і відповідальність вищого керівництва, і процеси життєвого циклу продукції (маркетинг, проектування, закупівлі, виробництво, контроль якості, складування, продаж і післяпродажне обслуговування), і персонал, і інфраструктура, і робоче середовище, і процеси, що забезпечують контроль документації. Створення системи управління якістю - це не локальне завдання, а велика, складна і відповідальна справа, яка вимагає значних часових та інших ресурсів і залучає всю команду компанії. Зрештою, це не що інше, як інструмент, що використовується керівництвом для управління компанією.

Управління якістю проекту включає "всі види діяльності, пов'язані із загальною функцією управління, які визначають політику, завдання та відповідальність у сфері якості та реалізують їх за допомогою планування якості, контролю якості та поліпшення в рамках системи забезпечення якості".

Варто зазначити, що сучасна концепція TQM (Total Quality Management) передбачає перехід від встановлення стандартів до управління цілями, що дозволяє людям спрямовувати свою енергію на досягнення реальної користі для компанії та зниження витрат. Більшість успішних світових компаній прийняли цільові механізми управління якістю. Слід зазначити, що під управлінням якістю продукції розуміють постійний, систематичний і цілеспрямований процес, який впливає на всіх рівнях на фактори та умови, що забезпечують випуск продукції оптимальної якості та гарантують її повне використання. Основна увага при управлінні якістю продукції та послуг повинна бути зосереджена на задоволенні вимог споживачів, підвищенні конкурентоспроможності, скороченні часу виведення продукції на ринок та скороченні часу на виробництво. У міру того, як якість (за оцінкою споживачів) підвищується від нижчого до вищого рівня, одночасно зростають продуктивність, частка ринку і прибуток від виробництва та продажу. Слід зазначити, що забезпечення дотримання критеріїв оцінки та поліпшення якості призводить до підвищення продуктивності, зниження витрат, зниження цін, збільшення частки ринку, зміцнення позицій, створення робочих місць і підвищення рентабельності інвестицій. Слід зазначити, що управління якістю пов'язане з управлінням процесами. Визначаються контрольні параметри технічного процесу. Перевищення допустимих меж контрольних параметрів може призвести до виробництва бракованої продукції та надання неякісних послуг. Відхилення параметрів відбуваються під впливом випадкових факторів. Для контролю якості технічних процесів використовуються статистичні методи. Проблеми контролю якості продукції досліджувалися на підприємстві ПрАТ "Житомирські ласощі".

Проаналізувавши фінансово-економічну та зовнішньоекономічну діяльність ПрАТ "Житомирські ласощі", можна впевнено стверджувати, що обсяги виробництва зросли. Як наслідок, покращився імідж компанії та вона зарекомендувала себе як виробник високоякісної продукції. Все це було

досягнуто завдяки професійному управлінню з боку адміністрації та кваліфікованій праці працівників. Проаналізувавши діяльність компанії, вивчивши її виробничі потужності, технологічні можливості, трудовий потенціал та досвід у різних видах маркетингової діяльності, можна виділити наступні види зовнішньоекономічної діяльності, які видаються доцільними і, ймовірно, досить успішними. По-перше, науково-технічна діяльність, дослідження і розробки, виробництво, освіта та співробітництво з іншими іноземними суб'єктами на комерційній основі, а також освіта і підготовка кадрів. ПрАТ "Житомирські ласощі" має у своєму розпорядженні передові технології, які можуть бути успішно продані іншим суб'єктам зовнішньоекономічної діяльності.

Показники якості продукції ПрАТ "Житомирські ласощі" включають не тільки характеристики самого товару (послуги), але й якість та привабливість упаковки, яка забезпечує збереження товару. Крім того, необхідно вживати заходів для формування позитивного іміджу як товару, так і виробника. ПрАТ "Житомирські ласощі" часто виступає спонсором різноманітних заходів в регіоні. Продукція компанії характеризується високою якістю та ціновим співвідношенням, доступним для всіх верств населення. Як результат, споживання кондитерських виробів жителями регіону з кожним роком зростає.

ПрАТ "Житомирські ласощі" постійно прагне підвищити якість своєї кондитерської продукції шляхом належного контролю якості сировини, що постачається з-за кордону, та готової продукції. Фахівці компанії накопичують корисний виробничий досвід завдяки регулярним відвідуванням інших кондитерських підприємств в Україні та за кордоном, а також регулярній участі у виставках різного рівня.

## Схожість

Джерела з Інтернету

441

1	<a href="https://skaz.com.ua/geograf/5401/index.html?page=14">https://skaz.com.ua/geograf/5401/index.html?page=14</a>	28 джерел	0.91%
2	<a href="https://www.udau.edu.ua/assets/files/zbirniki/students/2013/chastina5menedzhm.pdf">https://www.udau.edu.ua/assets/files/zbirniki/students/2013/chastina5menedzhm.pdf</a>	17 джерел	0.95%
3	<a href="https://books.ldubgd.edu.ua/index.php/ed/catalog/download/32/20/90-1?inline=1">https://books.ldubgd.edu.ua/index.php/ed/catalog/download/32/20/90-1?inline=1</a>		0.95%
4	<a href="https://alive-internet.pp.ua/ukr/referat-43252gbost">https://alive-internet.pp.ua/ukr/referat-43252gbost</a>	46 джерел	0.89%
5	<a href="http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/17904/2/%d0%9c%d1%83%d0%b4%d1%80%d0%b8%d1%87%d0%b5%d0%b1">http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/17904/2/%d0%9c%d1%83%d0%b4%d1%80%d0%b8%d1%87%d0%b5%d0%b1</a>	37 джерел	0.89%
6	<a href="http://eprints.kname.edu.ua/25279/1/%D0%AD%D0%BA%20%D0%BA%D0%B0%D1%87%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA">http://eprints.kname.edu.ua/25279/1/%D0%AD%D0%BA%20%D0%BA%D0%B0%D1%87%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA</a>	17 джерел	0.81%
7	<a href="https://manager.bobrodobro.ru/15507">https://manager.bobrodobro.ru/15507</a>	4 джерела	0.75%
8	<a href="http://um.co.ua/5/5-1/5-12201.html">http://um.co.ua/5/5-1/5-12201.html</a>	20 джерел	0.71%
9	<a href="https://infopedia.su/5x1cc8.html">https://infopedia.su/5x1cc8.html</a>	2 джерела	0.67%
10	<a href="http://readbookz.com/book/139/3999.html">http://readbookz.com/book/139/3999.html</a>	9 джерел	0.69%
11	<a href="https://vdoc.pub/documents/-2e1tdmg8fhqg">https://vdoc.pub/documents/-2e1tdmg8fhqg</a>	5 джерел	0.69%
12	<a href="http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/13344/1/food%20market.pdf">http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/13344/1/food%20market.pdf</a>	2 джерела	0.61%
13	<a href="https://studfile.net/preview/9782684/page:2">https://studfile.net/preview/9782684/page:2</a>	7 джерел	0.61%
14	<a href="http://www.vlasnasprava.info/ua/business_az/how_to_grow/quality_management.html?_m=publications&amp;t=rec&amp;id=4">http://www.vlasnasprava.info/ua/business_az/how_to_grow/quality_management.html?_m=publications&amp;t=rec&amp;id=4</a>	27 джерел	0.55%
15	<a href="http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/9335/1/%d0%a2%d1%80%d0%b0%d1%87%d0%b5%d0%bd%d1">http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/9335/1/%d0%a2%d1%80%d0%b0%d1%87%d0%b5%d0%bd%d1</a>	2 джерела	0.55%
16	<a href="http://www.vlasnasprava.info/ua/business_az/how_to_grow/quality_management.html?_m=publications&amp;t=rec&amp;id=411">http://www.vlasnasprava.info/ua/business_az/how_to_grow/quality_management.html?_m=publications&amp;t=rec&amp;id=411</a>		0.53%
17	<a href="https://eu-conf.com/wp-content/uploads/2023/01/MODERN-METHODS-FOR-THE-DEVELOPMENT-OF-SCIENCE.pdf">https://eu-conf.com/wp-content/uploads/2023/01/MODERN-METHODS-FOR-THE-DEVELOPMENT-OF-SCIENCE.pdf</a>	4 джерела	0.49%
18	<a href="https://studfile.net/preview/7133241/page:16">https://studfile.net/preview/7133241/page:16</a>	28 джерел	0.42%
19	<a href="http://dspace.idgu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1758/1/%d0%9a%d0%b2%d0%b0%d0%bb%d1%96%d1%84%d1">http://dspace.idgu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1758/1/%d0%9a%d0%b2%d0%b0%d0%bb%d1%96%d1%84%d1</a>	29 джерел	0.42%
20	<a href="http://5fan.ru/wievjob.php?id=43797">http://5fan.ru/wievjob.php?id=43797</a>	5 джерел	0.4%

21	<a href="http://dspace.pdaa.edu.ua:8080/bitstream/123456789/145/1/%d0%a1%d1%82%d0%b0%d1%82%d1%82%d1%8f_%d0%">http://dspace.pdaa.edu.ua:8080/bitstream/123456789/145/1/%d0%a1%d1%82%d0%b0%d1%82%d1%82%d1%8f_%d0%</a>	3 джерела	0.4%
22	<a href="https://studfile.net/preview/2400041/page:11">https://studfile.net/preview/2400041/page:11</a>	3 джерела	0.38%
23	<a href="http://www.tv.net.ua/?newsid=1050610869">http://www.tv.net.ua/?newsid=1050610869</a>	2 джерела	0.38%
24	<a href="https://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/36030/1/242_Klania%20Ruslana%20Oleksandrivna.pdf">https://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/36030/1/242_Klania%20Ruslana%20Oleksandrivna.pdf</a>		0.36%
25	<a href="https://studfile.net/preview/10070013">https://studfile.net/preview/10070013</a>		0.36%
26	<a href="http://khntusg.com.ua/files/2015/vesnik_171.pdf">http://khntusg.com.ua/files/2015/vesnik_171.pdf</a>	2 джерела	0.34%
27	<a href="https://dspace.pdau.edu.ua/server/api/core/bitstreams/ba537d21-38d2-4d3b-8c84-1d631b544074/content">https://dspace.pdau.edu.ua/server/api/core/bitstreams/ba537d21-38d2-4d3b-8c84-1d631b544074/content</a>		0.34%
28	<a href="http://eprints.kname.edu.ua/15572/1/2009_%D0%BF%D0%B5%D1%87_%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80...">http://eprints.kname.edu.ua/15572/1/2009_%D0%BF%D0%B5%D1%87_%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80...</a>		0.32%
29	<a href="http://ni.biz.ua/3/3_8/3_81105_sistema-kachestva.html">http://ni.biz.ua/3/3_8/3_81105_sistema-kachestva.html</a>	2 джерела	0.28%
30	<a href="https://repository.lnau.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/1507/Mazur_mag.pdf?isAllowed=y&amp;sequence=1">https://repository.lnau.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/1507/Mazur_mag.pdf?isAllowed=y&amp;sequence=1</a>	32 джерела	0.24%
31	<a href="https://ua-referat.com/%D0%9F%D1%96%D0%B4%D0%B2%D0%B8%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%">https://ua-referat.com/%D0%9F%D1%96%D0%B4%D0%B2%D0%B8%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%</a>	37 джерел	0.22%
32	<a href="https://nmc-pto.dp.ua/doc/2016/2016_10_18_17_00_34.pdf">https://nmc-pto.dp.ua/doc/2016/2016_10_18_17_00_34.pdf</a>	15 джерел	0.2%
33	<a href="http://www.virtual.ks.ua/students/3407-ways-of-improving-business-processes.html">http://www.virtual.ks.ua/students/3407-ways-of-improving-business-processes.html</a>	3 джерела	0.2%
34	<a href="https://dut.edu.ua/firefox/l_48_58699783.pdf">https://dut.edu.ua/firefox/l_48_58699783.pdf</a>	32 джерела	0.2%
35	<a href="http://eprints.kname.edu.ua/23980/1/%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%20%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F_%D0%">http://eprints.kname.edu.ua/23980/1/%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%20%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F_%D0%</a>	2 джерела	0.2%
36	<a href="https://adm.dp.gov.ua/storage/app/media/Pro%20oblast/Ekologhiia/Rehionalna%20dopovid%20ta%20Ekologichnyi%20paspor...">https://adm.dp.gov.ua/storage/app/media/Pro%20oblast/Ekologhiia/Rehionalna%20dopovid%20ta%20Ekologichnyi%20paspor...</a>		0.16%
37	<a href="https://docplayer.net/56755647-Kursova-robot-a-ministerstvo-orsviti-ta-nauki-ukrayini-sumskiy-nacionalniy-agrarniy-u...">https://docplayer.net/56755647-Kursova-robot-a-ministerstvo-orsviti-ta-nauki-ukrayini-sumskiy-nacionalniy-agrarniy-u...</a>	9 джерел	0.16%
38	<a href="http://ep3.nuwm.edu.ua/10062">http://ep3.nuwm.edu.ua/10062</a>		0.16%
39	<a href="https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/57667">https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/57667</a>		0.16%
40	<a href="https://ua-referat.com/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%BA%D...">https://ua-referat.com/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%BA%D...</a>		0.16%

## Цитати

Цитати

5

- 1 "загальні цілі та напрямки діяльності організації, орієнтованої на якість, офіційно виражені вищим керівництвом"
- 2 "споживачі повинні отримувати тільки якісну продукцію, яка повністю відповідає стандартам"
- 3 "споживач (покупець) завжди правий"
- 4 "Елементи загального управління якістю та системи якості. Настанови"
- 5 "Головною метою компанії є утримання лідерства в якості продукції. Ця мета вимагає максимального задоволення потреб клієнтів, щоб вони надавали перевагу нашій продукції. Ця мета може бути досягнута лише в тому випадку, якщо продукт функціонує у повній відповідності до вимог і продається за конкурентною ціною"