

**Міністерство освіти і науки України**

Мукачівський державний університет

Кафедра менеджменту та управління економічними процесами

## **ДИПЛОМНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

на тему:

### **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СИСТЕМІ ОПЕРАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВА**

**Виконала**

студентка II курсу

групи МО – 2мз

освітнього ступеня «Магістр»

спеціальності 073 «Менеджмент»

(ОП «Менеджмент організацій») \_\_\_\_\_ Мацола Діана Василівна

**Науковий керівник**

к.е.н., доцент

\_\_\_\_\_ Лизанець Анжела Гейзівна

*Робота допускається до захисту:*

*Завідувач кафедру менеджменту*

*та управління економічними процесами*

*д.е.н., професор*

\_\_\_\_\_ Проскура В.Ф.

**Мукачево – 2019**

## Зміст

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	7
1.1 Сутність та показники якості .....	7
1.2 Рівень якості продукції та методи його визначення .....	15
1.3 Основи управління якістю на підприємстві .....	20
1.4 Побудова системи управління якістю на підприємстві .....	27
Висновки до розділу 1 .....	32
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ .....	33
2.1 Загальна організаційно-економічна характеристика підприємства та його операційної діяльності .....	33
2.2 Аналіз організації управління якістю у операційній системі підприємства .....	55
2.3 Аналіз процесів управління якістю праці .....	64
2.4 Оцінка впливу процесів управління якістю на ефективність операційної діяльності підприємства .....	68
Висновки до розділу 2 .....	78.
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ .....	80
3.1 Актуальні проблеми та забезпечення розвитку системи менеджменту якості на підприємстві .....	80
3.2 Напрямки підвищення якості праці на підприємстві .....	88
Висновки до розділу 3 .....	96
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ .....	97
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	100
ДОДАТКИ.....	109

## ВСТУП

**Актуальність теми.** В умовах глобалізації ринку проблема якості продукції є важливою, тому що тільки високоякісна продукція може бути конкурентоздатною. Конкурентні позиції вітчизняної продукції, в першу чергу, зумовлюються споживчими властивостями, які формують якість. Підтримка високої конкурентоспроможності має першочергове значення та стає вирішальним фактором комерційного успіху підприємства. Тому є актуальним глибоке вивчення чинників, що впливають на формування якості продукції підприємства.

Вступ України до Світової організації торгівлі підвищує відповідальність виробників за якість товарів та послуг, що зумовлює необхідність впровадження ефективних методів та підходів до управління якістю в систему операційного менеджменту підприємств. Поки що недостатньо є вивченим складний і суперечливий характер взаємозв'язку підвищення ефективності операційної діяльності та поліпшення якості продукції (послуг) на стадії виготовлення. Механізм дії управління якістю на вдосконалення всієї операційної діяльності потребує детальнішого дослідження з метою підвищення її дієвості. Мало вивчені організаційні та методичні можливості планування поліпшення якості продукції як чинника оптимізації результативності операційних систем промислових та сервісних підприємств і об'єднань.

Варто відзначити, що у вітчизняній та зарубіжній економічній літературі достатньо глибоко вивчались питання управління якістю продукції. Значний науковий внесок в розробку теоретико-методичних основ розвитку системи управління якістю продукції на промисловому підприємстві зробили такі науковці: Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Ф. Кросбі, Г. Тагуті, А. Фейгенбаум, Д. Харрінгтон. Вивченню специфіки управління якістю продукції присвячені наукові праці Бичківського Р.В., Столярчука П.Г., Войнаренка М.П., Векслера Е.М., Гончарука А.Г., Калита П.Я., Павленко

О.О, Шаповала М.І та ін. Проте ці питання й досі залишаються остаточно не дослідженими і викликають суперечливі думки сучасних теоретиків та практиків. Існує досить багато думок, щодо до того, як саме слід управляти якістю товарів та послуг, проте ми можемо спостерігати, що сучасний операційний менеджмент орієнтується не лише на управління якістю товарів та послуг, але й на якість виконання самих процесів, що безпосередньо стосується менеджменту. З огляду на це дослідження проблеми управління якістю на підприємстві є актуальним, що і зумовило вибір теми дипломної магістерської роботи.

**Мета і завдання дослідження.** Метою магістерської дипломної роботи є дослідження теоретичних та практичних основ управління якістю, а також пошук методів та напрямків його удосконалення на промисловому підприємстві в сучасних умовах.

Для досягнення мети дипломної роботи поставлено та вирішено наступні завдання:

- 1) вивчення та узагальнення існуючих підходів до визначення змісту та показників якості;
- 2) систематизація підходів, методів та систем управління якістю операційної діяльності;
- 3) ідентифікація стану, рівня та особливостей управління якістю процесів та продукції на промисловому підприємстві;
- 4) оцінка впливу специфіки управління якістю на кінцеві показники діяльності підприємства;
- 5) обґрунтування можливих шляхів удосконалення процесів управління якістю операційної діяльності підприємства в сучасних умовах господарювання.

**Об'єктом дослідження** при написанні дипломної магістерської роботи виступає операційна діяльність ПАТ «Мукачівський завод «Точприлад» - промислового підприємства, яке належить до приладобудівної галузі та спеціалізується на виробництві електронної апаратури, а також інструментів

і обладнання для вимірювання, дослідження та навігації.

**Предметом дослідження** є процеси управління якістю на промисловому підприємстві у ринковому середовищі .

**Методи дослідження.** Теоретичною і методологічною основою магістерської роботи виступають розробки вітчизняних і зарубіжних вчених з проблем управління якістю на підприємстві.

При обґрунтуванні основних теоретичних висновків і практичних рекомендацій по темі магістерської роботи використано загальнонаукові і спеціальні методи та прийоми дослідження: порівняльного аналізу та узагальнення – для визначення сутності категорії «якість», «управління якістю» та «система управління якістю»; метод економічного аналізу, методи групування, графічний, табличний – для аналізу даних діяльності підприємств з метою виявлення динаміки змін відносних та абсолютних показників; економіко-статистичний метод – для дослідження сучасного стану підприємств досліджуваної галузі; процесний підхід – для розробки ключових процесів системи управління якістю продукції підприємств приладобудування; методи індукції та дедукції, наукової абстракції та логічного узагальнення, методи структурно-логічного аналізу – для розробки рекомендацій щодо удосконалення процесів управління якістю в системі операційного менеджменту підприємства.

**Наукова новизна** одержаних результатів полягає у розробленні науково-обґрунтованих засад управління якістю продукції та практичних рекомендацій щодо розвитку системи управління якістю продукції та якістю праці в системі операційного менеджменту на приладобудівному і аналогічних підприємствах.

**Практичне значення** роботи полягає у можливості підвищення ефективності управління якістю продукції та праці досліджуваного і аналогічних підприємств за рахунок впровадження наявних у роботі пропозицій та рекомендацій.

Базові засади дипломної магістерської роботи представлені у вигляді наукової статті на тему: «Якість праці: сутність та чинники забезпечення», надрукованої у міжнародному науковому журналі «ОСВІТА І НАУКА». Випуск 2(25). – 2018– с. 216-222.

**Структура магістерської роботи.** Дана дипломна магістерська робота розміщена на 108 ст. друкованого тексту. Мета та завдання дипломної магістерської роботи визначили її структуру. Робота складається з трьох розділів, вступу, висновків, списку використаних джерел та додатків.

У вступі визначено актуальність обраної теми, об'єкт та предмет дослідження, обґрунтовано мету та завдання дипломної магістерської роботи.

У першому розділі висвітлюються теоретико-методологічні основи вивчення, оцінки та управління якістю: визначено сутність та різні підходи до розуміння якості, розглянуто основні показники якості, методи оцінки якості продукції, основи формування системи управління якістю на підприємстві. Другий розділ містить ґрунтовну оцінку процесів управління операційною діяльністю загалом, та якістю продукції, зокрема. Особливу увагу приділено аналізу процесів контролю якості різних параметрів операційної системи (входів, технологічного процесу та виходів), а також аналізу впливу управління якістю на фінансово-економічні показники діяльності підприємства. Третій розділ містить рекомендації по забезпеченню подальшого розвитку системи менеджменту якості та по забезпеченню удосконаленню управління якістю праці на досліджуваному підприємстві. Висновки узагальнюють результати проведеного дослідження як в теоретичному, так і у практичному плані.

Інформаційним забезпеченням при написанні магістерської роботи виступали теоретичні та інтернет-джерела, періодичні видання по темі роботи, дані статистичної звітності ПАТ «Мукачівський завод «Точприлад», організаційні, розпорядчі та планові документи діяльності підприємства, а також результати власних спостережень і досліджень.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

За результатами опрацювання теоретичного і практичного матеріалу по темі магістерської роботи можна зробити наступні висновки.

Якість — це сукупність властивостей і характеристик об'єкту, які формують його здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби. Розрізняють якість продукції, роботи, праці, матеріалів, товарів, послуг. Управління якістю – аспекти виконання функції управління, які визначають політику, цілі та відповідальність у сфері якості.

Для забезпечення всіх висунутих вимог до якості на підприємстві має бути створеною система управління якістю. Під системою якості розуміється сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для забезпечення належного рівня якості. Ефективна система якості може істотно підвищити прибуток і рентабельність підприємства за рахунок удосконалення операцій, зниження втрат від браку, розширення ринку збуту та більш повного задоволення споживачів.

На ПАТ «МЗ «Точприлад» функціонує система менеджменту якості, яка тісно пов'язує проблему покращення якості з вирішенням задач зростання ефективності виробництва, досягнення найкращих кінцевих результатів. Це дає можливість розглядати проблему якості продукції з точки зору особливостей сучасного етапу розвитку операційної системи ПАТ «МЗ «Точприлад» та орієнтації якості продукції на світовий рівень.

Підприємство сертифіковано відповідно до ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 та ISO / TS16949: 2009. ПАТ Мукачівський завод «Точприлад» здійснює процес виготовлення продукції за толінговою схемою, що безпосередньо впливає на організацію та процеси управління якістю.

Функції контролю якості покладаються на самостійний структурний підрозділ – відділ якості, очолюваний заступником директора з якості. Безпосередньо контроль виробничих процесів проводиться як з боку фірми-партнера, так і з боку підприємства – відділом контролю якості,

диспетчерами та контролерами в межах самих цехів. Об'єктами контролю є всі компоненти виробничої системи та взаємопов'язані з нею системи: вхід, (матеріали), сам виробничий процес, вихід (продукція).

На ПАТ «МЗ «Точприлад» система контролю тісно пов'язана з системою планування. Саме плани, і зокрема, оперативно-календарні, виступають у якості стандартів, що є базою для проведення контрольних вимірів.

Якість продукції визначальною мірою формується протягом виробничого процесу. Це спричиняє необхідність контролювання перебігу технології її виготовлення. Об'єктами контролю тут стає режимне дотримання виробничо-трудова дисципліни, технологічного режиму складання виробу. Керівництвом ПАТ «МЗ «Точприлад» стимулюється самоконтролювання у працівників. Наслідком цього контролювання є оцінка діяльності підлеглих щодо досягнення цілей, який має стимулювати їх особисті зусилля.

Діяльність у сфері управління якістю на ПАТ «МЗ «Точприлад» зорієнтована на постійний розвиток існуючої системи менеджменту якості.

Проте здійснення заходів по її удосконаленню постійно стикається з рядом проблем. Серед них слід виділити проблеми суб'єктивного, економічного та організаційного характеру. Серед економічних проблем слід виділити застарілість основних засобів у деяких виробничих цехах, недостатність обігових коштів, відсутність фінансових інструментів, що створюють зацікавленість в інноваціях, неповне використання виробничих потужностей, неорганізована діяльність по роботі з постачальниками, недостатня ефективність діяльності систем маркетингу та збуту продукції.

До проблеми організаційного характеру слід віднести відсутність достатньої кількості кваліфікованих спеціалістів у сфері якості, потребують подальших розробок методичні розробки, які регулюють СМЯ, низький рівень організації інформаційної інфраструктури ПАТ «МЗ «Точприлад».

З метою усунення виявлених проблем та забезпечення успішного розвитку СМЯ керівництво ПАТ «МЗ «Точприлад» повинно, по-перше, переосмислити концепцію управління якістю з відповідними корективами



стратегічних пріоритетів; по-друге, здійснити реінжиніринг механізму СМЯ, спрямований на переосмислення способу здійснення діяльності на всіх ієрархічних рівнях відповідно до бізнес-процесів, формування нової організаційної культури та якісно нових підходів до маркетингу (зокрема, маркетингу взаємовідносин зі споживачами та постачальниками). по-третє, забезпечити підтримку інновацій і передачу знань.

Особливої уваги потребує на ПАТ «МЗ «Точприлад» також удосконалення процесів управління якістю праці, яке передбачає створення системи безперервного навчання та підвищення кваліфікації персоналу, покращення трудової й технологічної дисципліни; запровадження систематичних нарад для вирішення питань щодо управління якістю у виробничих цехах, бригадах. Для зменшення плинності кадрів і формування повноцінного виробничого колективу, а також стимулювання підвищення якості, необхідно задіяти впровадження нового механізму мотивації працівників за досягнуті показники у сфері управління якістю.



# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>