

Центральноукраїнський національний технічний університет
Економічний факультет
Кафедра «Економіка, менеджмент та комерційна діяльність»

Допущена до захисту:

Зав. кафедри економіки,
менеджменту та комерційної
діяльності
к.е.н., доц.

_____ Тетяна РЯБОВОЛИК
„03” січня 2024 р.

(протокол засідання кафедри ЕМ та КД
№10 від „03” січня 2024_р.)

Кваліфікаційна робота

за другим (магістерським) рівнем вищої освіти

на тему: «Удосконалення системи забезпечення якості
на підприємстві»

Виконала: здобувачка вищої освіти II курсу,
групи ПА-22МЗ спеціальності
281 «Публічне управління та адміністрування»
ОПП «Публічне управління та адміністрування»

_____ Катерина ДОВГАНЬ
Керівник: канд. екон. наук, доцент

_____ Ольга В'ЮНИК

Рецензент: докт. екон. наук, проф.,
завідувач кафедри ЕПтаГРС

_____ Володимир ЗАЙЧЕНКО

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ	7
1.1. Система забезпечення якості: економічна сутність і фактори впливу	7
1.2. Принципи та підходи до забезпечення якості в контексті світового досвіду	15
1.3. Систематизація складових та методів забезпечення якості на підприємствах у сучасних умовах	19
1.4. Методичні прийоми і показники оцінки якості продукції та діяльності підприємств: порівняльний аспект	31
РОЗДІЛ 2. СТАН І ТЕНДЕНЦІЇ ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТОВ «МЕГАБУД-ЮА»	39
2.1. Аналіз основних тенденцій господарської діяльності ТОВ «МЕГАБУД-ЮА»	39
2.2. Оцінка динаміки фінансово-економічних показників функціонування підприємства	53
2.3. Особливості забезпечення якості діяльності на підприємстві ТОВ «МЕГАБУД-ЮА»	62
РОЗДІЛ 3. ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТОВ «МЕГАБУД-ЮА»	71
3.1. Шляхи реалізації комплексного підходу до забезпечення якості підприємства у сучасних умовах	71
3.2. Моніторинг якості як складова комплексної системи її забезпечення	79
ВИСНОВКИ	85
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	88
ДОДАТКИ	94

ВСТУП

Якість є однією з основоположних економічних характеристик товарів, робіт і послуг у сучасних умовах провадження господарської діяльності, які відзначаються посиленням конкурентної боротьби між компаніями у національному і світовому масштабі, зростанням запитів та диференціацією уподобань клієнтів, загальним попитом суспільства на підвищення рівня економічної та екологічної привабливості продукції. Разом з тим, досвід здійснення виробничо-економічної діяльності вітчизняних господарюючих суб'єктів свідчить про наявність низки проблемних аспектів у сфері забезпечення якості. Як результат, рівень якості продукції національного виробника досить часто є нижчим у порівнянні з кращими світовими аналогами, а підприємства втрачають свої переваги у конкурентній боротьбі, поступаючись тим компаніям, що здатні забезпечити високий рівень якості за прийнятною ціною.

Загостренню ситуації у сфері забезпечення належної якості продукції сприяє також недостатній обсяг високотехнологічних ресурсів, дефіцит фінансово-інвестиційних засобів, застарілі технологічні рішення та устаткування, нестача фахівців з відповідною професійною підготовкою та компетентністю, загальна фінансово-економічна і військово-політична криза в державі. Це засвідчує актуальність та своєчасність обраної тематики кваліфікаційної роботи.

Теоретико-методичні і прикладні аспекти забезпечення якості, функціонування систем менеджменту якості на мікроекономічному рівні досліджуються у працях таких вітчизняних науковців, як: Абдулаєв М.А., Алексєєва І.С., Антощенкова В.В., Білоног Г.Ю., Білоусько Т.Ю., Боднар Г.Ф., Борисевич Є.Г., Брояка А.А., Важинський Ф.А., Валявський С.М., Василик Н.М., Вербовська Л.С., Власенко І.В., Голубєва А.А., Гук О.В., Гуцалюк О.М., Двуліт З.П., Денисюк О.Г., Євтушенко В.А., Єфіменко Н.А., Завербний А.С., Задорожна Р.П.,

Закаблук Г.О., Запорожець Г.В., Ільницька К.О., Каличева Н.Є., Кепко О.І., Коваль С.Ю., Козирєва О.В., Козловцева В.А., Колодійчук А.В., Корецька Н.І., Королук Т.О., Кравченко Ю.М., Кравчук А.Ю., Краснокутський Є.С., Кучерява О.Ю., Лебединець В.О., Лищенко М.О., Лозова Т.М., Лукашова А.М., Майданович В.В., Мельник О.М., Микитюк М.О., Міненко О.С., Мошонько Г.А., Наумова Л.М., Непочатенко А.В., Новіков О.О., Носатов І.К., Обруч Г.В., Овчаренко Є.І., Омельчук Б.В., Онегіна В.М., Павлова О.М., Передало Х.С., Поклонська Л.С., Поліщук І.І., Попадинець І.Р., Попик О.В., Прохоренко О.В., Радченко О.П., Решміділова С.Л., Різник О.О., Россоха В.В., Сатир Л.М., Світлична К.С., Світлишин І.І., Семенов В.Ф., Славінська О.С., Станкевич І.В., Станьковська І.М., Тельнов А.С., Терлецька Ю.О., Томашук І.В., Трач О.Р., Третяк В.В., Трішин Ф.А., Турчак І.О., Тяхтенко Н.А., Усиченко О.Ю., Чухліб А.В., Шаповал Г.М., Шекера С.С., Шовкун Л.В., Шуляр Р.В. тощо.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у вивченні стану і тенденцій забезпечення якості на підприємстві та обґрунтуванні пріоритетних напрямів удосконалення системи менеджменту якості в умовах сучасних реалій.

Задля досягнення цієї мети у кваліфікаційній роботі було поставлено і вирішено наступні завдання:

- розглянути економічну сутність системи забезпечення якості і фактори, які впливають на її функціонування;
- визначити принципи та підходи до забезпечення якості в контексті світового досвіду;
- провести систематизацію складових та методів забезпечення якості на підприємствах у сучасних умовах;
- порівняти методичні прийоми і показники оцінки якості продукції та діяльності підприємств;
- здійснити аналіз основних тенденцій господарської діяльності ТОВ «МЕГАБУД-ЮА»;

- провести оцінку динаміки фінансово-економічних показників функціонування підприємства;
- дослідити особливості забезпечення якості діяльності на підприємстві ТОВ «МЕГАБУД-ЮА»;
- розробити пріоритетні напрями вдосконалення системи забезпечення якості на підприємстві.

Об'єктом дослідження є процес забезпечення якості на підприємстві, а його предметом – теоретико-методичні та практичні аспекти вдосконалення системи забезпечення якості на підприємстві ТОВ «МЕГАБУД-ЮА».

При виконанні дослідження знайшли застосування методи порівняння, класифікації, систематизації та логічного узагальнення, економічного аналізу та коефіцієнтний метод, PESTLE-аналіз та метод експертних оцінок.

Елементи наукової новизни результатів дослідження полягають у:

- забезпеченні подальшого розвитку методичних прийомів оцінювання якості шляхом їх диференціації на методи і показники визначення рівня якості продукції та якості діяльності підприємства;
- вдосконаленні практично-прикладного підходу щодо поліпшення системи забезпечення якості суб'єкта господарювання з урахуванням новітніх умов та реалій.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає у можливості реалізації запропонованих напрямів поліпшення системи забезпечення якості у господарській діяльності досліджуваного підприємства.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи: за результатами виконання даної роботи опубліковано тези доповіді на тему: «Напрями вдосконалення системи забезпечення якості функціонування вітчизняних підприємств» (матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Проблеми і перспективи економічного розвитку в умовах модернізаційних процесів в Україні та світі», 12 грудня 2023 р., м. Кропивницький).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1. Система забезпечення якості: економічна сутність і фактори впливу

Розгляд питань якості як однієї із основоположних передумов ефективного функціонування господарюючих суб'єктів започатковано у працях провідних зарубіжних учених. Серед них варто виокремити таких науковців-класиків з питань якості, як: Е. Демінг, який розглядав поняття якості в контексті задоволення потреб споживачів як у поточний момент часу, так і з огляду необхідності прогнозування майбутніх очікувань; В. Шухарт, який пропонував враховувати два аспекти якості – об'єктивну реальність та суб'єктивне сприйняття; К. Ісікава, до наукових надбань якого належить трактування якості у вузькому значенні (якість продукції) та широкому розумінні (робіт, послуг, цілей, процесів, діяльності); А. Фейгенбаум, який підкреслював значення якості як низки характеристик, що отримуються в процесі розробки, виготовлення, обслуговування та відповідають очікуванням споживачів; Г. Тагуті, Ф. Кросбі, Дж. Джуран та багато інших [7].

Охарактеризуємо основні підходи до розуміння сутності якості як економічної категорії, змісту управління якістю та відповідної системи менеджменту якості на рівні господарюючого суб'єкта.

Згідно з тлумаченням Української асоціація якості, якість варто розуміти «як процес безперервного вдосконалення, спосіб ведення бізнесу, коли необхідно бути краще, досконаліше інших, а не просто мати продукцію кращої якості» [2].

Тюхтенко Н.А. відзначає, що «якість доцільно розглядати як узгодженість результату виробництва товару (послуги) з вимогами, які

висуваються до нього, що сприяє досягненню тактичних й стратегічних цілей підприємства» [47].

Чухліб А.В. наводить таке трактування: «якість продукції відображає її споживну вартість, що обумовлена фізичними, хімічними та іншими природними властивостями, а також технологічними властивостями, які надаються їй в результаті діяльності людини» [48].

Власенко І.В. пропонує розуміти якість продукції як «сукупність її властивостей та запланованих характеристик, що відображають споживчу цінність, ступінь задоволення потреб у конкретних умовах» [7].

Турчак І.О. вважає, що «якість продукції – це сукупність властивостей і характеристик, які відображають рівень новизни, надійності, довговічності, економічності продукції та зумовлюють її здатність задовольняти відповідно до свого призначення потреби споживачів» [46].

Світлишин І.І. підкреслює, що якість продукції – «це результат відповідності властивостей (власних характеристик) продукції вимогам (потребам та очікуванням) споживача та інших ключових стейкхолдерів, які (вимоги) можуть бути сформульованими, загальнозрозумілими, обов'язковими, а також несформульованими, незагальнозрозумілими та необов'язковими, постійно прогресують і формують власні характеристики продукції» [38].

Семенов В.Ф. дотримується підходу щодо необхідності врахування двох аспектів якості, наголошуючи, що «у вузькому розумінні якість означає якість продукції, в широкому – якість роботи, послуги, інформації, процесу, підрозділу, якість співробітників, якість системи, компанії тощо» [39].

В умовах сьогодення якість (у поєднанні із ціною, витратами і сервісним обслуговуванням) виступає одним із ключових аспектів забезпечення і підвищення конкурентоспроможності господарюючих суб'єктів у мінливому бізнес-середовищі. Підвищення якості продукції є джерелом її конкурентних переваг на ринку, сприяючи більш повному задоволенню потреб клієнтів та одержанню вищого прибутку [13].

Отже, можемо констатувати, що якість і конкурентоспроможність чинять значний вплив на ефективність господарської діяльності суб'єктів ринкової економіки (рис. 1.1).

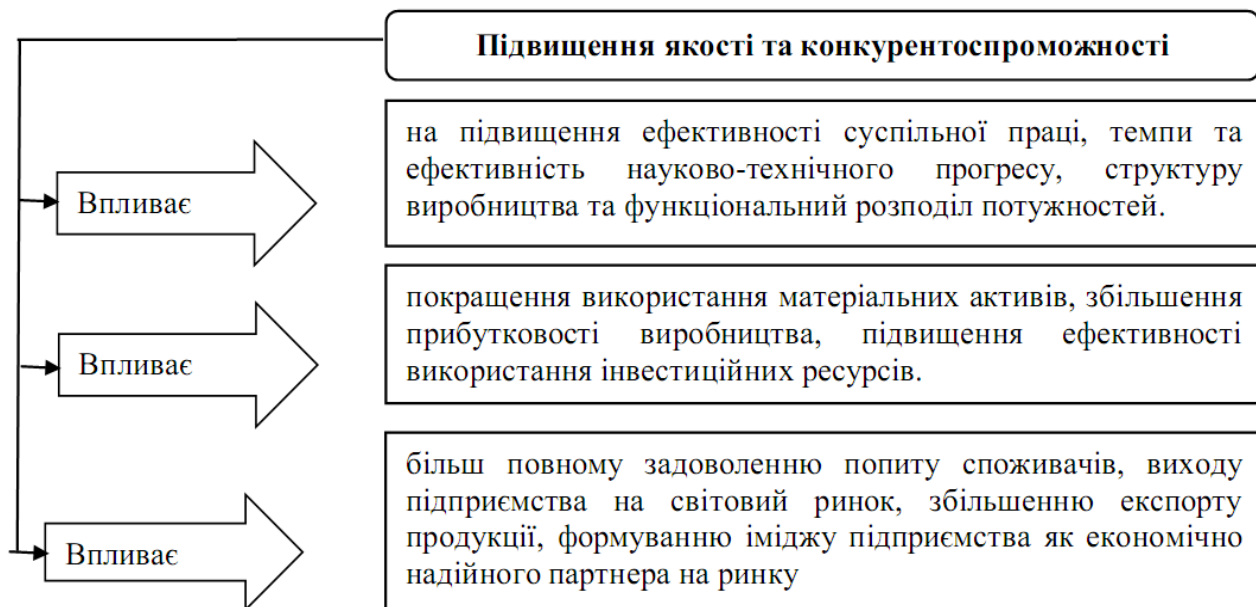


Рис. 1.1. Вплив якості і конкурентоспроможності продукції на зростання ефективності функціонування суб'єктів

Джерело: [28]

Славінська О.С. та Усиченко О.Ю. акцентують увагу на комплексному та універсальному характері категорії якості, що може проявлятися у таких аспектах:

- філософському (як міра пізнання індивідом об'єктивної реальності, завдяки чому усвідомлюються специфічні риси певного об'єкту);
- соціологічному (базується на індивідуальному ставленні особи до певного об'єкта, сприйняття людиною певного продукту залежно від рівня доходу, культурних переконань тощо);
- технічному (зумовлений кількісними та якісними трансформаціями певного об'єкта залежно від технічних закономірностей прояву);
- економічному (результат споживання або споживча вартість);
- правовому (відповідність об'єкта законодавчим і нормативним вимогам) [40].

Обруч Г.В. розглядає якість як соціально-економічну категорію, якій притаманні відповідні аспекти прояву: «національний, політичний, технічний, соціальний, економічний та моральний», наголошуючи при цьому на важливості трактування якості саме як економічної категорії. Так, переважна більшість заходів щодо управління якістю, різноманітні програми щодо її забезпечення і підвищення передбачають виникнення певного обсягу економічних витрат і є доцільними у тому випадку, якщо дозволяють суб'єкту господарювання у результаті отримати відповідний економічний ефект [26].

Ще однією специфічною рисою якості є те, що вона, як правило, виступає не абсолютною, а відносною характеристикою. Її вимірювання відбувається шляхом порівняння із певним еталоном або очікуваннями і ставленням споживачів, що можуть змінюватися з часом [31].

Як відзначають Трішин Ф.А., Трач О.Р. і Шекера С.С., «під забезпеченням якості розуміється будь-яка запланована та систематична діяльність, спрямована на забезпечення споживачів товарами та послугами належної якості, а також впевненість у тому, що вони відповідають вимогам споживачів» [45].

Розглядаючи сутність політики якості, Радченко О.П. та Білоног Г.Ю. констатують, що вона «передбачає визначення напрямів діяльності підприємства з управління якістю продукції, обґрунтування цілей та вибору шляхів їх досягнення, що забезпечить виробництво продукції високої якості. Основним напрямом в політиці якості є максимальне використання всіх внутрішніх резервів підприємства для досягнення високого рівня якості продукції, а також пошук таких рішень, які дозволили б скоротити витрати без зниження якості» [34].

Терлецька Ю.О., Кравчук А.Ю. зауважують, що «політика формування якості продукції є підґрунтям економічної політики організації, яка підпорядковується її загальній стратегії розвитку. Вона передбачає процес ідентифікації напрямів діяльності господарюючого суб'єкта у сфері

управління якістю, обґрунтування пріоритетних цілей та шляхів їхнього досягнення, що у кінцевому підсумку сприятиме виробництву ним високоякісної продукції» [43].

Брояка А.А. цілком слушно наголошує на доцільності розмежування понять «управління якістю продукції» та «управління якістю діяльності підприємства». На думку дослідника, «управління якістю продукції – це перманентний цілеспрямований процес впливу на фактори та умови виробництва продукції, що характеризується критерієм оптимальності висунутих до неї вимог та максимально ефективним її майбутнім використанням». Стосовно ж управління якістю діяльності господарюючого суб'єкта, то дане поняття є значно більш широким і передбачає керування усіма ланками та видами діяльності (ринковий, кадровий, виробничий, технологічний, інноваційний, зовнішньоекономічний) [3].

Аналізуючи сутність управління якістю, Лозова Т.М. доходить висновку, що це поняття «охоплює аспекти загальної функції управління в розрізі політики у сфері якості, цілей, відповідальності, планування, забезпечення та поліпшення якості» [20].

Денисюк О.Г., Майданович В.В. вважають, що «управління якістю може охоплювати формування політики та встановлення цілей у сфері якості, а також процеси, щоб досягати цих цілей через планування, забезпечування, контролювання та поліпшування якості» [10].

Томашук І.В. під управлінням якістю пропонує розуміти «аспекти управління, які визначають політику якості, цілі та відповідальність і реалізують їх за допомогою таких інструментів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості та покращення якості в рамках системи якості» [44].

Запорожець Г.В., Краснокутський Є.С. відзначають, що «управління якістю має стати скоординованим видом діяльності, який складається з: контролю якості, розробки політики і цілей у сфері якості, планування якості, забезпечення та покращення якості» [12].

Вітчизняні дослідники Павлова О.М., Павлов К.В., Омельчук Б.В., Кучерява О.Ю. наголошують, що «ефективне управління якістю – це комплексний та систематичний процес управління, який здійснюється на основі чіткого дотримання принципів управління якістю, при мінімальних витратах та максимальному результаті» [28].

Шаповал Г.М. вважає, що система управління якістю продукції «є невід’ємною частиною системи управління виробництвом та являє собою регламентований стандартами підприємства порядок регулювання виробничих процесів, спрямований на забезпечення необхідного рівня якості продукції під час її розроблення, виготовлення та експлуатації» [49].

Корольок Т.О. підкреслює, що «вдало побудована система управління якістю повинна відображати поточні та потенційні потреби організації, забезпечувати її роботу усіма необхідними ресурсами, сприяти вчасній ідентифікації загроз, викликів, а також потенційних можливостей для підвищення якості продукції» [17].

Попадинець І.Р., вивчаючи специфіку сучасних систем управління якістю, зауважує, що «вони є інтегрованим механізмом управління, який дає змогу досягти визначених цілей щодо якості та орієнтований як на мінімізацію всіх видів витрат, так і на узгоджене функціонування структурних елементів підприємств» [30].

Мельник О.М. наводить наступне тлумачення сутності системи управління якістю: «це сукупність взаємопов’язаних та взаємообумовлених елементів, яка надає можливість встановлювати політику та цілі, досягати їх та спрямовувати і контролювати діяльність підприємства щодо покращення якості» [23].

Попик О.В. зауважує, що «сучасні системи управління якістю не тільки забезпечують покращення якісних характеристик продукту (товарів чи послуг), але й сприяють економічному розвитку сертифікованих суб’єктів господарювання, підвищенню конкурентоспроможності, розширенню ринків збуту і формуванню сталих ланцюгів постачання» [32].

Як відзначають Прохоренко О.В. та Алексєєва І.С., «система управління якістю представляє собою сукупність організаційних структур, процесів і ресурсів, які забезпечують створення відповідного рівня продукції і послуг» [33].

Автори Лищенко М.О., Овчаренко Є.І., Гук О.В., Мохонько Г.А. наводять умову ефективності функціонування системи управління якістю, згідно з якою така система повинна бути орієнтована на попередження випуску неякісного продукту і забезпечувати керуючий вплив упродовж усього виробничого процесу, а не акцентувати увагу на недоліках і усувати їх вже після виготовлення певної продукції [19].

Досвід розвинених країн світу доводить, що компанії можуть досягати значного успіху у ринкових умовах завдяки удосконаленню власних систем управління якістю. При цьому важливо зосереджувати увагу не тільки на якості безпосередньо товару чи послуги, але й комплексно підходити до забезпечення якості функціонування самої компанії, прагнути до цілеспрямованого поліпшення системи управління якістю у напрямі кращого задоволення потреб усіх зацікавлених сторін [20].

Метою запровадження систем менеджменту якості на рівні господарюючого суб'єкта може слугувати:

- одержання відповідного сертифікату якості;
- підвищення рівня лояльності клієнтів і партнерських організацій;
- зростання рівня конкурентоспроможності на ринку;
- вихід на нові ринки збуту продукції, включаючи міжнародний сегмент [3].

На можливості запровадження та ефективність функціонування систем менеджменту якості підприємств, установ та організацій впливає значна кількість факторів. Такі фактори найчастіше розподіляють на внутрішні (залежні і підвладні суб'єкту господарювання) та зовнішні (на які окрема компанія, як правило, має обмежені можливості впливу, або ж зовсім не може впливати на них).

Запорожець Г.В. і Краснокутський Є.С. до зовнішніх чинників впливу на ефективність управління якістю відносять: «політичні, інституційні, економічні, науково-технічні, соціальні, інтеграційні та глобалізаційні», а до внутрішніх: «матеріально-технічні, соціально-економічні, інформаційні, управлінські, маркетингові, кадрові» [12].

Попик О. зовнішніми умовами управління якістю господарюючого суб'єкта вважає «географічне положення, політичну кон'юнктуру, рівень зрілості економічного середовища», а до складу внутрішніх чинників відносить «корпоративну культуру, рівень замученості керівництва, фінансову спроможність тощо» [31].

Тюхтенко Н.А. пропонує наступну класифікацію факторів впливу на управління якістю підприємств:

- виробничі (пов'язані із наявністю та рівнем інноваційності технологій та обладнання, якістю сировини і матеріалів);
- ресурсні, насамперед, людські (пов'язані із професійним і компетентнісним рівнем персоналу, наявністю знань, умінь, досвіду, здатністю до командної роботи, комунікативними навичками, рівнем організації і дисципліни);
- економічні (оптимізація собівартості продукції, досягнення належного рівня рентабельності, наявність дієвої системи стимулювання і заохочення на підприємстві) [47].

Отже, дослідивши сутність системи забезпечення якості у працях сучасних вітчизняних науковців, можемо констатувати наявність багатьох підходів, що різняться за змістом і розумінням сутності таких категорій, як «якість», «політика якості», «управління якістю», «система забезпечення / управління якістю» тощо. Спільним для більшості підходів є розуміння важливості якомога більш повного задоволення запитів споживачів, забезпечення відповідності певним нормам і стандартам, застосування дієвих управлінських методів і підходів, прагнення до постійного удосконалення і адаптивності до внутрішніх і зовнішніх факторів впливу.

1.2. Принципи та підходи до забезпечення якості в контексті світового досвіду

Світовий досвід у сфері забезпечення якості пов'язаний, по-перше, із розвитком та запровадженням підходів, що дозволяють забезпечити всебічне поліпшення систем управління якістю, по-друге, із розробкою низки міжнародних стандартів, спрямованих на уніфікацію процедур з управління якістю та формулюванням загальних настанов і рекомендацій.

Так, задля підвищення рівня довірчих відносин між суб'єктами ринкової економіки у світовому масштабі та унормування таких відносин були розроблені та введені в дію відповідні міжнародні стандарти (серії ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000, OHSAS 18000, HACCP тощо). Такі стандарти дозволяють суб'єкту господарювання визначити власні сильні і слабкі сторони, співставити результати своєї діяльності із загальноприйнятими моделями, створити підґрунтя для безперервного покращення власної діяльності, досягти зовнішнього визнання належного рівня якості продукції і процесів [42].

Діюча версія стандарту ISO 9001:2015 базується на застосуванні процесного підходу, складовими якого виступають цикл PDCA («Plan – Do – Check – Act» («Плануй – Виконуй – Перевіряй – Дій»), а також ризик-орієнтоване мислення. Застосування циклу PDCA дозволяє компаніям визначити, наскільки раціональним є ресурсне забезпечення усіх процесів, міру керованості процесів, ступінь реалізації наявних можливостей щодо удосконалення власної діяльності. Завдяки ризик-орієнтованому мисленню компанії здатні ідентифікувати фактори, що можуть призвести до відхилення процесів від планового рівня, розробити превентивні заходи щодо контролю та уникнення шкідливих впливів ризиків та більш повного використання потенційних можливостей [33].

Широко розповсюдженою у світі є так звана модель «загального управління якістю» (Total Quality Management – TQM). Вона являє собою

«модель управління компанією, яка означає підхід, спрямований на забезпечення завчасно заданого рівня якості із залученням всіх учасників виробничого процесу і має довгострокове спрямування через задоволення виробника, споживача та суспільства в цілому» [14].

Основні складові моделі «загального управління якістю» (TQM) проілюстровано за допомогою рис. 1.2.

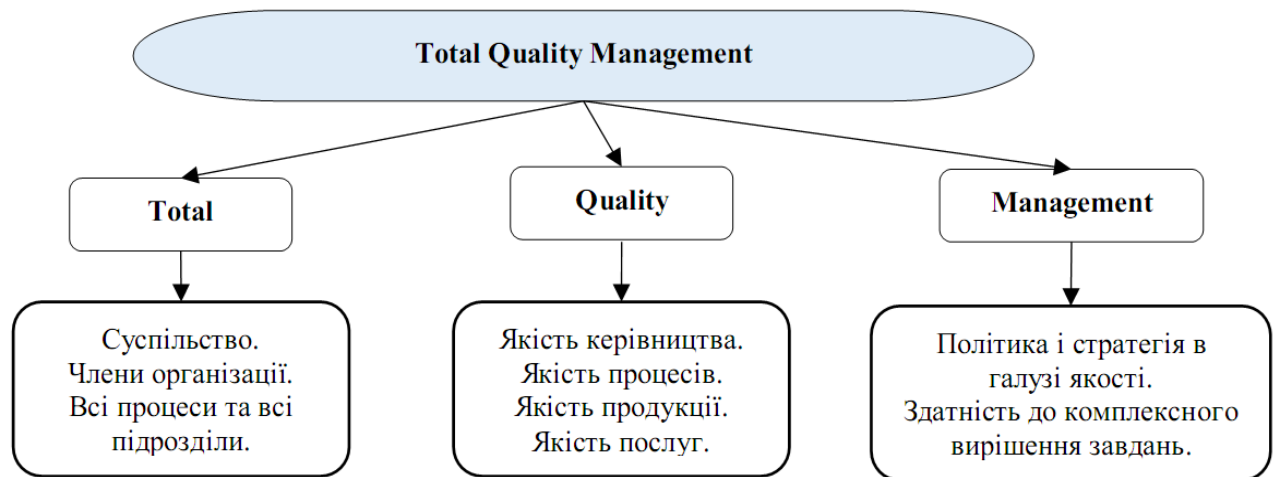


Рис. 1.2. Складові моделі «загального управління якістю» (TQM)

Джерело: [44]

Концепція «загального управління якістю» відрізняється від класичних принципів управління за низкою ознак, що відображено в табл. 1.1.

До загальних принципів управління якістю можуть бути віднесені наступні:

- наукової обґрунтованості (управління у сфері якості повинне здійснюватися на підставі новітніх наукових досягнень);
- комплексності і послідовності (управління якістю повинне чітко корелювати із загальними принципами і функціями менеджменту господарюючого суб'єкта, уникаючи суперечностей та невідповідностей);
- етичності і доброчесності (орієнтованість системи управління якістю на забезпечення стійкого функціонування у довгостроковому вимірі завдяки контролю та унеможливленню будь-яких зловживань чи нанесення шкоди компанії з боку персоналу керівної ланки);

– сталого розвитку (врахування економічних, соціальних та екологічних пріоритетів в процесі управління якістю компанії) [46].

Таблиця 1.1

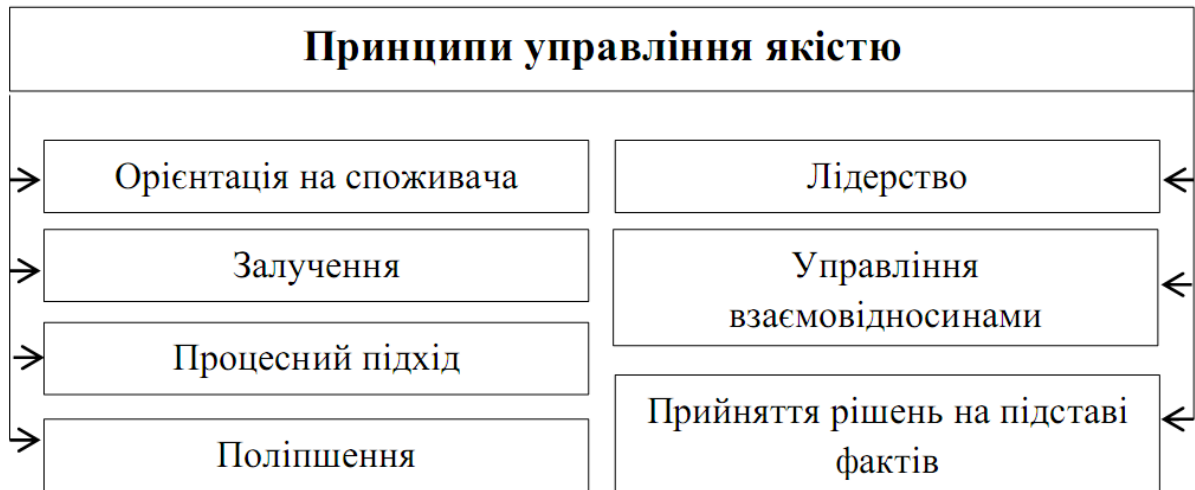
Відмінні риси принципів управління у межах традиційної системи і концепції «загального управління якістю» (TQM)

Традиційні принципи управління	Принципи концепції TQM
1. Націленість на задоволення потреб споживача.	1. Орієнтованість на задоволення потреб споживача, суспільства і персоналу компанії.
2. Планування, забезпечення і контроль підвищення якості продукції.	2. Планування, забезпечення і контроль підвищення якості усіх процесів і системи в цілому.
3. Застосування переважно коригуючих дій.	3. Застосування переважно превентивних дій.
4. Навчання з питань якості тільки фахівців профільного відділу.	4. Навчання з питань якості усіх категорій працівників.
5. Реалізація функцій щодо забезпечення якості фахівцями профільного відділу.	5. Реалізація функцій щодо забезпечення якості усіма працівниками.
6. Розв'язання переважно нагальних і поточних проблем у сфері якості.	6. Постійне виявлення і усунення проблем у сфері якості.
7. Автономне виконання працівниками завдань у сфері якості.	7. Координація і взаємодія всього персоналу при вирішенні завдань у сфері якості.

Джерело: [49]

Управління якістю відповідно до стандарту ISO 9001:2015 здійснюється на основі низки базових принципів, які проілюстровано за допомогою рис. 1.3.

Першим із таких принципів є орієнтація на замовника (клієнтоорієнтованість). Оскільки суб'єкти господарювання перебувають у безпосередній залежності від своїх споживачів, вони намагаються усвідомлювати і враховувати їх поточні і перспективні запити і потреби, іноді навіть перевищити очікування клієнта. Другий принцип – це лідерство, оскільки менеджери компанії мають забезпечувати єдність мети та напрямів діяльності, демонструючи при цьому лідерські навички.



**Рис. 1.3. Принципи управління якістю
відповідно до стандарту ISO 9001:2015**

Джерело: [17]

Третій принцип передбачає залучення працівників (як ключового ресурсу будь-якої компанії) до всіх процесів забезпечення і підвищення якості на підприємстві, що сприяє досягненню загальних цілей.

Четвертий принцип передбачає імплементацію процесного підходу, оскільки бажаний результат діяльності можливо більш швидко досягнути а умови керування діяльністю та ресурсами компанії як цілісним процесом.

П'ятий принцип передбачає реалізацію системного підходу в управлінні, згідно з яким управління діяльністю компанії розуміється у якості комплексної єдиної системи взаємопов'язаних процесів.

Шостий принцип означає безперервне покращення, згідно із яким ключовою метою компанії є її націленість на поліпшення показників власної господарської діяльності.

Сьомий принцип передбачає прийняття управлінських рішень на основі фактів (перевіреної інформації), тобто, ухваленню кожного рішення має передувати ґрунтовний аналіз відповідної інформації.

Восьмий принцип лежить в площині управління взаємовідносинами, зокрема, розвитку конструктивної співпраці із постачальниками, яка б дозволяла отримати вигоду усім учасникам такої взаємодії [23; 28].

1.3. Систематизація складових та методів забезпечення якості на підприємствах у сучасних умовах

Підвищення якості продукції і послуг, а отже, й забезпечення конкурентних переваг, в умовах сучасних реалій сприяє зростанню обсягів реалізації продукції на внутрішньому і світовому ринках. Одним із пріоритетних завдань у сфері поліпшення якості функціонування вітчизняних господарюючих суб'єктів є розробка і запровадження комплексних та проєктної-орієнтованих систем менеджменту якості, використання адекватного інструментарію задля оцінювання ефективності та результативності таких систем. У межах системи менеджменту якості повинні бути забезпечені перевірка параметрів перебігу усіх процесів, усунення виявлених відхилень з метою додержання встановлених вимог щодо якості, періодичний моніторинг поточного стану [15].

Важливо, що управління якістю повинне слугувати невід'ємним елементом системи стратегічного управління, відповідати місії і цілям підприємства (рис. 1.4).

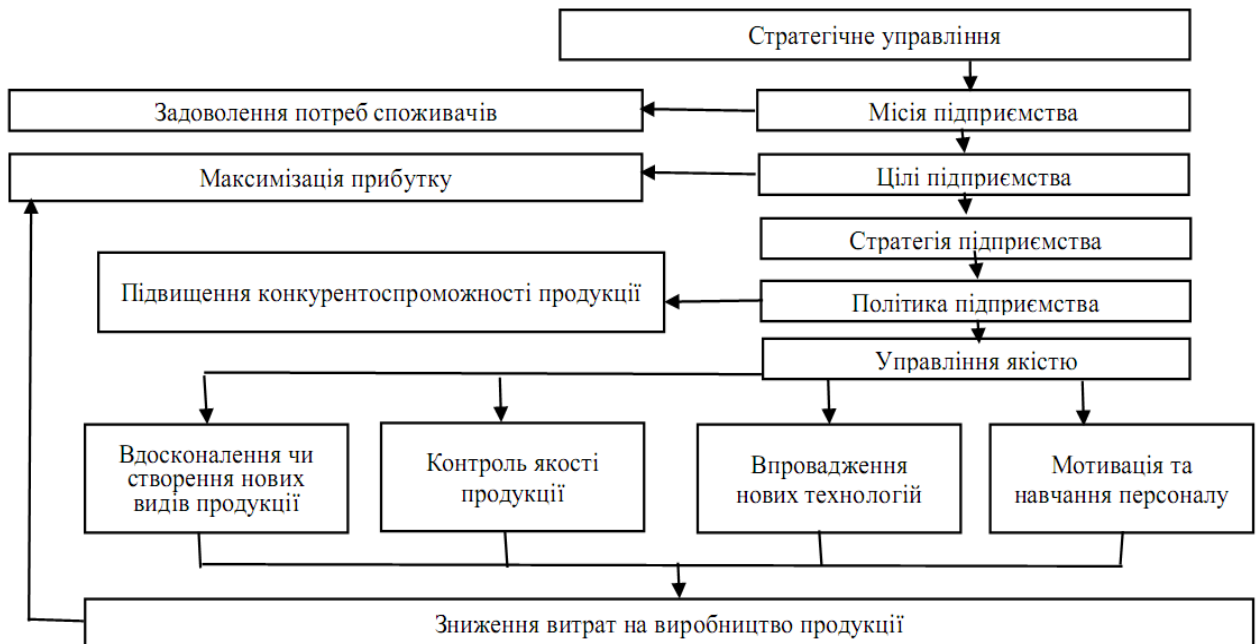


Рис. 1.4. Управління якістю як елемент стратегічного управління компанією

Джерело: [28]

Каличева Н.Є., Голубєва А.А., Міненко О.С. відносять до складових системи управління якістю наступні:

- встановлення нормативного рівня якості продукції і послуг;
- додержання усіх вимог щодо забезпечення якості в процесі проектування виробів;
- забезпечення встановленого проектом рівня якості продукції під час виробничого процесу;
- підтримка наявного рівня якості під час експлуатації та використання продукції [13].

У сучасних умовах система менеджменту якості господарюючого суб'єкта тісно взаємопов'язана із різними іншими управлінськими підсистемами (рис. 1.5): виробництвом, управлінням технологічними процесами, постачанням, збутом, дослідженням ринку, фінансуванням, плануванням, комунікацією, розвитком людських ресурсів, соціальним захистом, екологічною безпекою та ін.



Рис. 1.5. Взаємозв'язок системи менеджменту якості з іншими управлінськими підсистемами

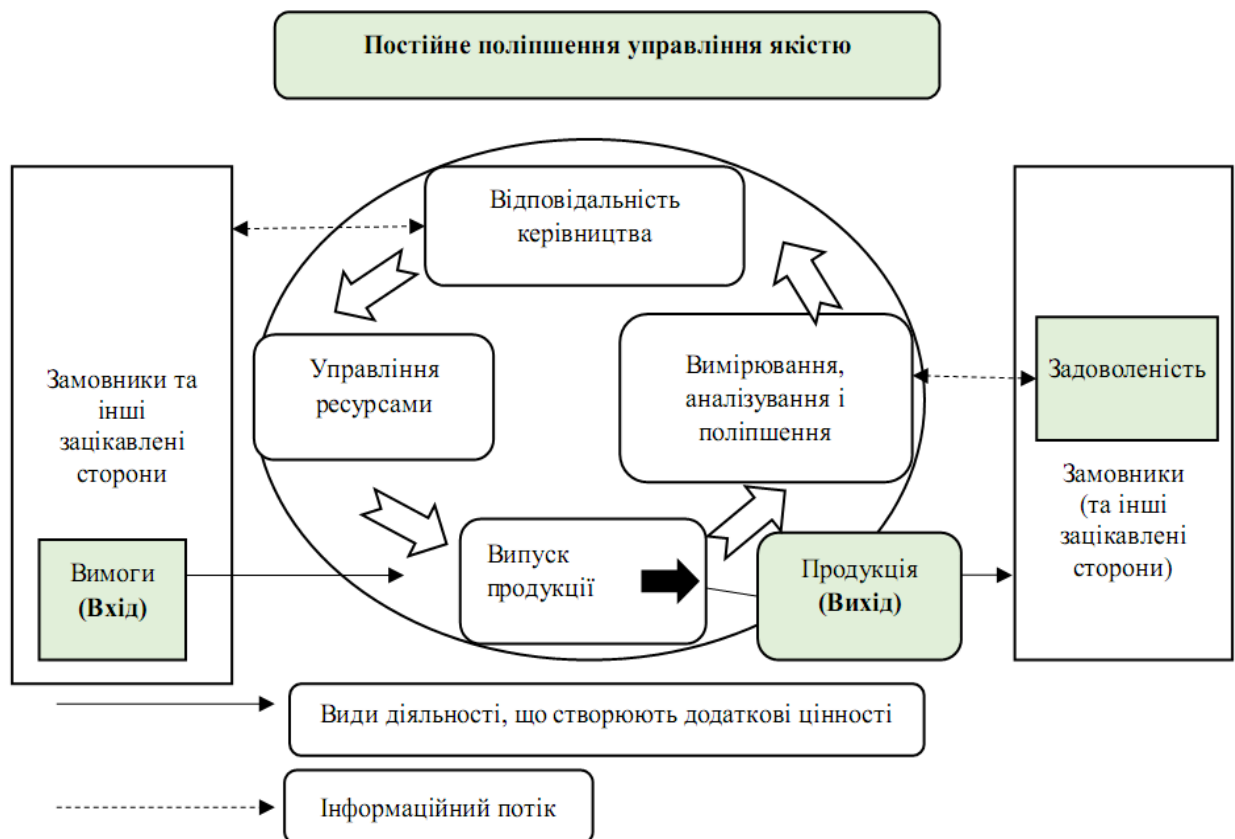
Джерело: [7]

Під час імплементації системи забезпечення якості підприємства важливо враховувати, що загальні принципи управління якістю поширюються на всі об'єкти, зокрема, слід дотримуватися таких настанов:

- проводити оцінку впливу на певний об'єкт на першому етапі параметрів зовнішнього оточення, а на другому – чинників внутрішнього середовища;
- кожен об'єкт в системі якості має розглядатися у динаміці, з урахуванням тенденцій минулого стану та перспектив розвитку у майбутньому, забезпечуючи єдність стратегічних і тактичних завдань у сфері якості;
- під час керування якістю слід брати до уваги взаємообумовленість територіальних та галузевих процесів інтеграції;
- слід враховувати взаємозалежність показників якості із часовими, просторовими і ресурсними можливостями та специфікою управлінської діяльності на підприємстві;
- управління якістю слід здійснювати на всіх етапах життєвого циклу певного виду продукції (від стратегічного планування і проектування до утилізації);
- для будь-якої сфери господарської діяльності пріоритетними є інтереси та запити споживачів чи замовників;
- слід намагатися комплексно охопити в процесі проведення досліджень різноманітних внутрішніх та зовнішніх факторів забезпечення якості;
- під час оцінки специфіки впливу факторів варто враховувати єдність економічних, управлінських, технологічних, екологічних та інших процесів;
- доцільно оптимізувати та чітко структурувати цілі, функції та показники результативності управлінської діяльності;
- слід забезпечувати збалансованість цілей та наявних ресурсів, більш раціонально використовуючи останні;

- слід брати до уваги вплив управлінських рішень з питань якості на соціальне оточення і суспільство в цілому;
- варто враховувати мотиви та інтереси різних категорій зацікавлених сторін;
- під час аналізу та оцінки показників якості слід поєднувати кількісні та якісні компаратори, об'єктивні і суб'єктивні оцінки, застосовувати оптимальні методи і способи виміру;
- слід брати до уваги зовнішньоекономічні аспекти управління якістю;
- доцільно проводити моніторинг та діагностику основних об'єктів, завдяки яким досягаються конкурентні переваги та ін. [13].

Комплексна та дієва система забезпечення якості на підприємстві повинна бути організована на засадах процесного підходу, націлена на постійне поліпшення управління якістю, інформаційну взаємодію (рис. 1.6).



**Рис. 1.6. Модель системи управління якістю
на засадах процесного підходу**

Джерело: [44]

Наумова Л.М. та Наумов О.Б. відзначають, що механізм управління якістю продукції – це «система важелів управлінського впливу, спрямованих на забезпечення та підвищення якості продукції та її ефективне використання споживачем шляхом узгодження цілей та інтересів сторін соціально-економічних відносин» [24].

Модель економічного механізму управління якістю продукції наведено на рис. 1.7. Як бачимо, його основними елементами виступають планування і прогнозування, стандартизація і сертифікація, стимулювання і контроль.

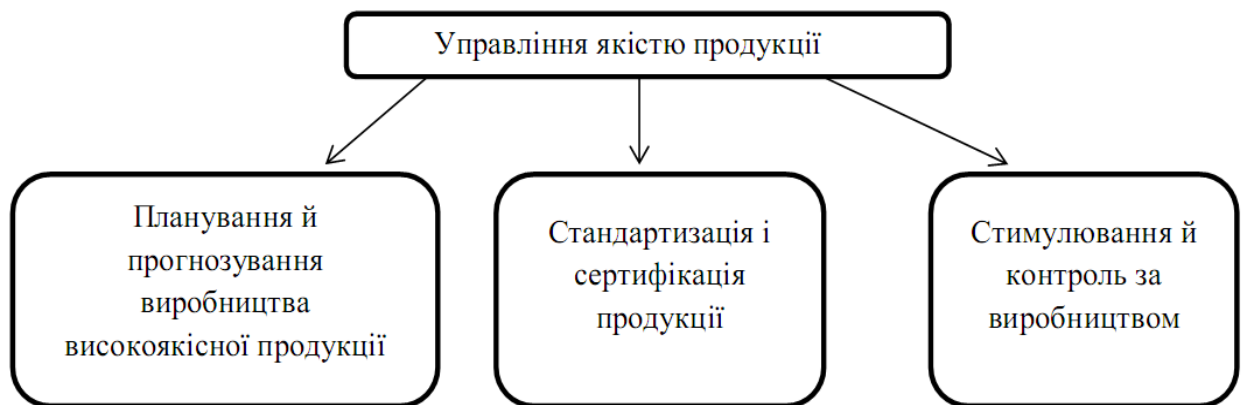


Рис. 1.7. Модель економічного механізму управління якістю продукції

Джерело: [49]

Стосовно механізмів управління якістю діяльності господарюючих суб'єктів відзначимо, що вони мають значне ширше коло елементів (порівняно із якістю продукції). Так, зазначені механізми можуть бути реалізовані на різних рівнях: макроекономічному, мезоекономічному, мікроекономічному, що потребує застосування специфічного набору інструментів і рішень на кожному з рівнів. Багаторівневий механізм передбачає врахування інтересів різних категорій суб'єктів: споживачів (в контексті націленості на забезпечення їх особистих запитів і потреб); бізнес-структур (щодо зростання ефективності діяльності та забезпечення інноваційних характеристик продукції); суспільства (стосовно підвищення якості життя громадян в цілому). Важливим є державне і договірне регулювання (дотримання державних стандартів і норм) [24].

Білоусько Т.Ю. та Шовкун Л.В. наголошують, що накопичений на сьогодні досвід у сфері управління якістю передбачає імплементацію широкого переліку інструментів і методів, що надають змогу ефективно здійснювати відповідну діяльність, спрямовану на зростання якості продукції. Вони виокремлюють чотири групи методів управління якістю: економічні, організаційно-розпорядчі, виховні та методи матеріального стимулювання [2].

Гуцалюк О.М., Носатов І.К., Козловцева В.А. розрізняють економічні, інженерно-технологічні, організаційно-розпорядчі (адміністративні) та соціально-психологічні методи менеджменту якості [8].

Схожий підхід до систематизації методів управління якістю пропонують також Колодійчук А.В. і Важинський Ф.А., виділяючи організаційно-розпорядчі, економічні та соціально-психологічні та інші методи [16].

Група організаційно-розпорядчих методів, на їх думку, включає низку методичних прийомів, які впливають на перебіг процесів керування якістю господарюючого суб'єкта та рівень якості пропонованої ним продукції завдяки дотриманню низки обов'язкових вимог. До цієї групи методів можуть бути віднесені: організаційне регламентування, організаційне інструктування, організаційне нормування та організаційне інформування.

Група економічних методів являє собою низку засобів економічного впливу на діяльність суб'єкта господарювання та їх працівників, завдяки яким забезпечується задоволення загальних та особистих потреб на різних ієрархічних рівнях управління. Прикладами таких методів можуть слугувати бізнес-планування, аналіз і оцінка витрат на забезпечення якості, методи фінансового стимулювання досягнень у сфері поліпшення якості продукції чи послуг.

Вагоме значення мають метод мотивації працівників, тобто, їх заохочення щодо підтримання високої якості трудової діяльності та дотримання принципів і вимог існуючої на підприємстві системи керування

якістю. Прикладами подібних методів можуть виступати встановлення певного обсягу надбавок за забезпечення якісних показників до заробітної плати персоналу, імплементація дієвої системи преміювання.

Окрему групу складають статистичні методи, призначенням яких є здійснення вимірювання, опису, аналізу, ідентифікації, інтерпретації змін у системи управління якістю, а також моделювання потенційних змін цієї системи у майбутньому, базуючись на наявних масивах даних [16].

У сучасних умовах дуже важливо розуміти відмінності та призначення як класичних методів управління якістю, так і інноваційних засобів, що відображені на рис. 1.8.



Рис. 1.8. Систематизація класичних та інноваційних методів управління якістю на підприємстві

Джерело: [5]

Станкевич І.В., Поліщук І.І., Борисевич Є.Г. підкреслюють, що сукупністю методичних прийомів та інструментів, що використовуються в системі менеджменту якості господарюючого суб'єкта, можна класифікувати залежно від мети їх застосування: проектування якості, управління якістю, аналіз якості, контроль якості та ін. При цьому, потреби у забезпеченні сталого розвитку суб'єктів господарювання у сучасних умовах визначають необхідність задоволення запитів і потреб різних категорій стейкхолдерів. Задля цього слід систематично відслідковувати і досліджувати їх вимоги щодо рівня якості в цілому та запитів на поліпшення показників якості згідно із новітніми концепціями менеджменту якості [41].

Загалом, в процесі реалізації системи управління якістю на рівні господарюючих суб'єктів потребують безперервного вдосконалення наступні механізми керування якістю:

- запровадження раціональних інструментів ухвалення управлінських рішень в процесі визначення доцільного обсягу витрат на забезпечення якості продукції у структурі її собівартості (включаючи розрахунок відповідного економічного ефекту);

- використання прийомів щодо класифікації витрат на якість (витрати на забезпечення якості продукції та витрати на функціонування самої системи якості), завдяки чому можливо впровадити оптимальний підхід щодо частки різних видів витрат у складі собівартості продукції, у тому числі під час планування і формування прогнозів, базуючись на вимогах до якості клієнтів певного ринкового сегменту;

- поліпшення організаційно-методичного забезпечення системи менеджменту якості господарюючого суб'єкта завдяки формуванню раціональної організаційної структури управління та імплементації адміністративних методичних прийомів щодо здійснення документообігу в системі менеджменту якості [49].

Типова ієрархія документації в системі менеджменту якості підприємства може бути представлена у вигляді трьох рівнів (рис. 1.9).



Рис. 1.9. Типова ієрархія документації в системі менеджменту якості на підприємстві

Джерело: [20]

Водночас, досвід впровадження й функціонування систем менеджменту якості вітчизняних господарюючих суб'єктів засвідчує наявність низки проблемних аспектів, таких як:

- розуміння окремими менеджерами категорії якості лише як міри відповідності продукції технічним вимогам та регламентам, дотримання технологій у виробничому процесі. Подібний підхід є необхідною, але недостатньою умовою сьогодення, оскільки наряду із відповідністю продукції стандартам і нормам, важливо також сприяти максимальному задоволенню запитів і потреб клієнтів, постачанню продукції «точно в термін», наданню відповідних гарантій, якісного і своєчасного сервісного обслуговування;

- дефіцит висококваліфікованих фахівців у сфері управління якістю діяльності суб'єктів господарювання;

- формальний підхід до впровадження системи менеджменту якості, метою якого є одержання певних сертифікатів та поліпшення іміджу суб'єкта господарювання у ринковому середовищі, а не реальне поліпшення підходів до керування якістю;

- наявність корупційних ризиків у діяльності державних інституцій, до компетенції яких належить здійснення контролю якості певних видів продукції чи послуг;
- недосконалість та суперечливість певних законодавчо-нормативних актів вітчизняного законодавства, що регламентують процеси керування якістю;
- відсутність чітких механізмів забезпечення відповідальності управлінського персоналу підприємств у сфері дотримання стандартів і норм з якості під час організації виробничого процесу;
- недостатній рівень стимулювання та мотивації людських ресурсів щодо виготовлення високоякісної продукції та надання послуг;
- відсутність на рівні певних суб'єктів господарювання чітких та ефективно структурованих систем менеджменту якості, а також належних методів і інструментів їх реалізації та ін. [26].

Причинно-наслідкову залежність між сферами виникнення проблем у сфері якості, їх причинами та наслідками наведено на рис. 1.10.

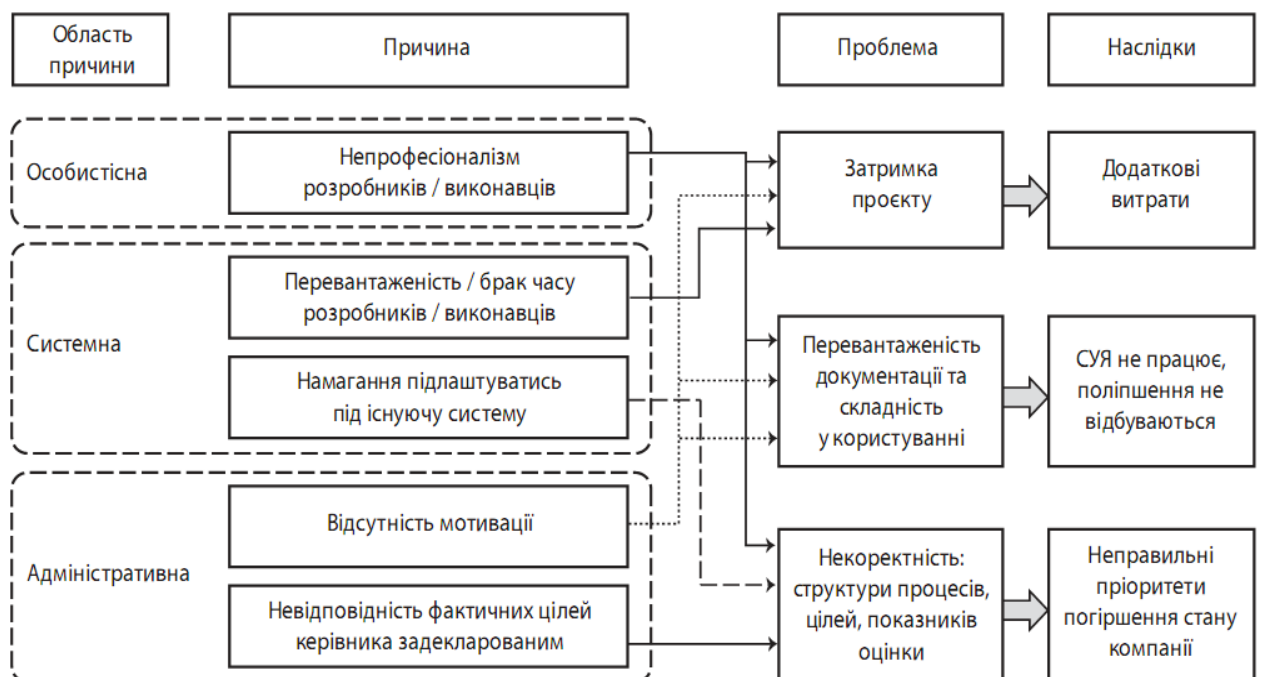


Рис. 1.10. Залежність проблем у сфері управління якістю та їх наслідків на підприємстві

Джерело: [18]

Багато господарюючих суб'єктів після прийняття рішення щодо запровадження відповідної системи управління якістю стикаються з необхідністю подолання опору змінам. Цей процес є доволі складним і довготривалим, та потребує суттєвих зусиль у таких напрямках:

- встановлення статусу і переліку повноважень, обов'язків та відповідальності керівника і команди проєкту з впровадження системи менеджменту якості;
- встановлення правил і характеру взаємодії між власниками процесів та менеджерами відповідних підрозділів фірми;
- комплексний перегляд наявної системи документообігу, оновлення форм документації і роз'яснення нових вимог щодо її складання [18].

На рівні виробничого підприємства належний рівень якості продукції досягається за рахунок наявності:

- висококваліфікованих людських ресурсів;
- технологічних процесів, що передбачають використання необхідного устаткування, вимірювальних пристроїв, інструментів контролю, засобів моніторингу продукції під час її виробництва;
- використання сировини і матеріалів належної якості;
- системи планово-попереджувального технічного обслуговування устаткування і своєчасного проведення ремонтних робіт тощо [4].

Отже, одним із важливих і невід'ємних елементів системи менеджменту якості є наявність своєчасного контролю. Як відзначають Павлова О.М., Павлов К.В., Омельчук Б.В., Кучерява О.Ю., основним завданням контролю є «перевірка відповідності продукції або процесу, від якого залежить її якість, встановленим вимогам, виявлення невідповідності та відхилень від нормативів з метою їх усунення та подальшого коригування» [28].

У свою чергу, розрізняють різні види контролю. Наприклад, вхідний контроль якості продукції має на меті визначення стану матеріалів, комплектуючих, деталей і сировини, що надходять від постачальників.

Самоконтроль безпосередньо на робочому місці спрямований на забезпечення участі працівників у здійсненні контролю рівня продукції, її відповідності технічним та іншим нормативним вимогам. Процедури самоконтролю сприяють ідентифікації відхилень у характеристиках та браку продукції на більш ранніх стадіях, а отже, більш швидкому внесенню потрібних коректив [19].

В контексті більш ефективного функціонування системи забезпечення якості на рівні господарюючого суб'єкта важливими є такі заходи:

- залучення менеджерів середньої управлінської ланки та очільників структурних підрозділів до співпраці з питань виявлення факторів, що чинять найбільший вплив на показники якості продукції;
- проведення бенчмаркінгу та здійснення поглибленого аналізу тенденцій і досвіду функціонування відповідної галузі;
- ґрунтовне вивчення результатів аналізу функціонування системи менеджменту якості у минулих періодах часу [32].

Як результат, ефективне функціонування системи забезпечення якості певної компанії сприяє одержанню таких позитивних наслідків:

- продукція високої якості кращим чином і більш повно задовольняє потреби і запити клієнтів;
- зростання якісних характеристик продукції дозволяє забезпечити економію витрат робочого часу усіх категорій зайнятих на відповідному підприємстві;
- підвищення якості продукції сприяє зміцненню фінансової стійкості компанії, отриманню більш високого обсягу прибутку від виробничо-економічної діяльності;
- високоякісна продукція чинить позитивний вплив на імідж компанії та формування її конкурентних переваг в цілому [49].

Отже, забезпечення якості на підприємстві досягається за допомогою використання різноманітних методів та інструментів, сприяючи зростанню ефективності функціонування компанії загалом.

1.4. Методичні прийоми і показники оцінки якості продукції та діяльності підприємств: порівняльний аспект

Зупинимось на порівняльному аналізі існуючих показників та методів оцінки якості продукції та якості діяльності господарюючих суб'єктів у комплексі. Світличин І.І. наводить таке тлумачення: «оцінювання якості продукції – це процедура, яка здійснюється на підприємстві із встановленою періодичністю, враховує визначення переліку та кількісне вимірювання властивостей (власних характеристик) продукції, які формують її якість, ідентифікацію вимог до цих властивостей, на основі чого відбувається визначення показників якості продукції, а також їх порівняння із базовими та/або цільовими показниками» [38].

Оцінювання якості продукції здійснюється із дотриманням низки послідовних етапів, що відображені на рис. 1.11.

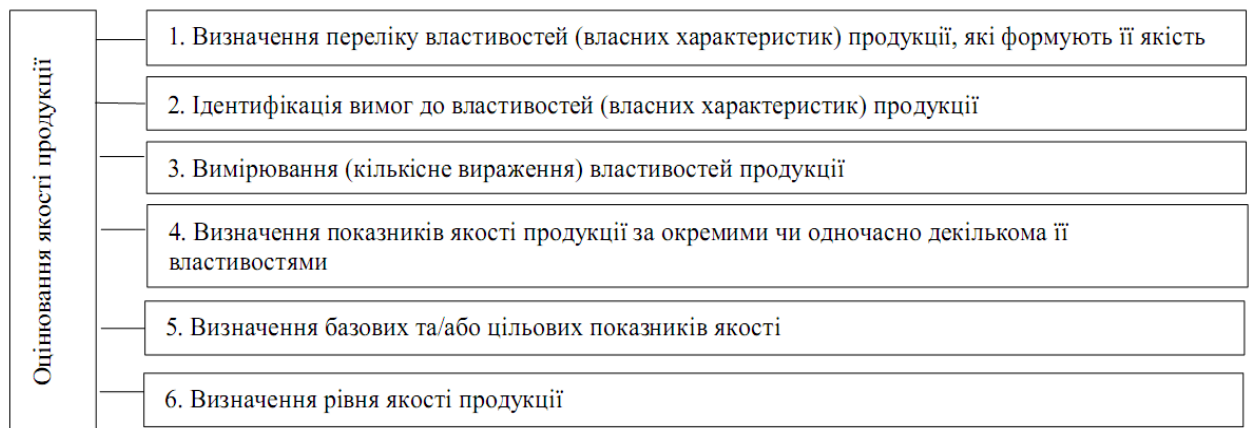


Рис. 1.11. Послідовність етапів оцінювання якості продукції на підприємстві

Джерело: [38]

Коваль С.Ю. та Россоха В.В. виокремлюють наступні показники оцінювання якості продукції:

- показники, що характеризують функціональне призначення відповідної продукції та її корисність для споживача;
- показники рівня технологічності продукції;

- показники надійності продукції (довговічність, тривалість збереження та експлуатації);
- рівень ергономічності продукції;
- естетичний вигляд та оформлення продукції;
- рівень стандартизації та уніфікації продукції;
- придатність продукції до транспортування;
- наявність патентно-правового захисту продукції;
- екологічні характеристики продукції;
- безпечність продукції для споживача, виробника, суспільства;
- економічна ефективність виготовлення продукції встановленого рівня якості [14].

Заслужовує на увагу підхід, який наведено у дослідженні Томашук І.В., щодо розподілу показників якості продукції на загальні і диференційовані. Останні, у свою чергу, можуть носити одиничний або комплексний характер (рис. 1.12) [44].

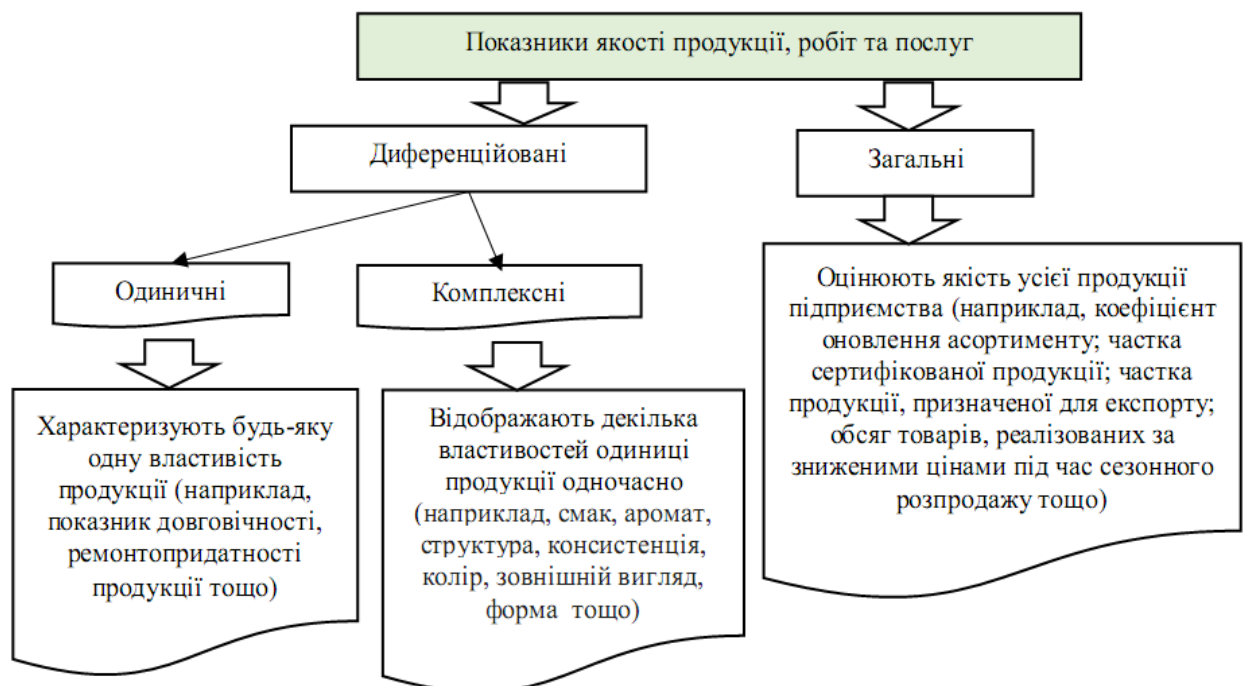


Рис. 1.12. Класифікація і зміст показників якості продукції (товарів, робіт, послуг) на підприємстві

Джерело: [44]

Наумова Л.М. і Наумов О.Б. зосереджують увагу на тих передумовах, завдяки дотриманню яких можливо забезпечити високу якість конкретної продукції, а саме:

- конкурентна ринкова вартість усіх видів ресурсів;
- належний рівень технічного забезпечення процесів виготовлення продукції на підприємстві;
- перевірка якості усіх видів ресурсів, що залучаються до процесів створення продукції чи послуги;
- дотримання належних умов транспортування та збереження готової продукції;
- дотримання законодавчо встановлених норм щодо гарантій прав та інтересів споживачів продукції;
- націленість на формування та розвиток справедливих соціально-економічних відносин між усіма залученими суб'єктами;
- забезпечення стабільно високої якості сировини упродовж тривалого часового періоду;
- розвиток вигідних і стабільних договірних відносин між компанією-виробником та її клієнтами;
- заохочення та мотивування членів трудового колективу щодо підвищення якісних показників діяльності;
- сприяння розвитку позитивного соціально-психологічного клімату у трудовому колективі;
- забезпечення високого рівня поінформованості клієнтів та розвиток культури споживання;
- оптимальне поєднання якісних характеристик продукції із показниками екологічності та мінімізації шкоди навколишньому природному середовищу [24].

Попадинець І.Р. аналіз показників якості продукції пропонує здійснювати за такими компараторами: якість вихідних матеріалів; відповідність вимогам зовнішнього вигляду; показники функціонального

призначення; показники безпеки; показники відповідності маркування та пакування. При цьому, відповідна бальна оцінка здійснюється із застосуванням наступної шкали: ++ (відмінно) – 5; + (добре) – 4; 0 (задовільно) – 3; - (з недоліками) – 2; -- (з великими недоліками) – 1» [30].

Поклонська Л.С. до складу показників оцінювання якості продукції відносить такий їх перелік: «ергономічні, патентно-правові, екологічні, безвідмовності, уніфікації, технологічності, економічності, призначення, безпеки, естетичні, транспортабельності, збережуваності, довговічності (надійності), ефективності (продуктивності), стандартизації, взаємозамінності, енергомісткості, надійності, точності та ремонтпридатності» [29].

Онегіна В.М., Антощенкова В.В., Кравченко Ю.М. погоджуються із доцільністю застосування наступної системи показників оцінки якості продукції:

- показники призначення (відзначають рівень ефективності застосування продукції);
- показники надійності (ідентифікують надійність продукції за дотримання визначених умов її використання);
- технологічні показники (визначаються ступенем раціональності та ефективності застосовуваних технічних рішень);
- економічні показники (забезпечують належний рівень економічної ефективності виготовлення даного виду продукції);
- показники безпеки (формується за рахунок дотримання норм безпечності даного виду продукції у процесі її споживання чи експлуатації);
- екологічні показники (визначаються наявністю шкідливих речовин та мірою їх впливу на природне середовище);
- патентно-правові показники (забезпечуються завдяки дотриманню принципу патентної чистоти та визначаються мірою новизни продукції);
- естетичні показники (визначаються привабливістю зовнішнього вигляду даної продукції);

– ергономічні показники (визначаються раціональністю та оптимальністю побудови й функціонування системи «людина – виріб – середовище» [27].

Каличева Н.Є., Голубєва А.А., Міненко О.С. найголовнішими показниками якості продукції вважають: технологічність, безпеку, призначення, уніфікацію, сертифікацію, стандартизацію, ергономічність, надійність, екологічність [13].

У результаті оцінки якості продукції господарюючого суб'єкта градація наявного ступеня якості здійснюється за п'ятьма рівнями.

Перший рівень (найвищий рівень якості) означає відповідність певної продукції вимогам чинних міжнародних стандартів та наявність рівня її якості вище за найкращі світові аналоги.

Другий рівень (середній рівень якості) встановлюється у разі відповідності нормам міжнародних стандартів та світовим практикам.

Третій рівень (задовільний рівень якості) має місце у разі відповідності продукції вимогам стандартів і технічних умов, її здатності задовольнити потреби споживачів, проте за умови потреби у її модернізації.

Четвертий рівень (низький рівень якості) означає, що певна продукція є морально застарілою, однак все ще користується відповідним попитом, а тому, не знімається з виробництва.

П'ятий рівень (незадовільний рівень якості) означає, що під час виготовлення продукції мають місце порушення вимог стандартів і технічних умов, а сама продукція підлягає зняттю із виробництва [37].

Переходячи до аналізу існуючих показників оцінки якості діяльності господарюючих суб'єктів, вважаємо за доцільне підкреслити, що спектр зазначених показників є більш широким і носить комплексний характер. Так, Шуляр Р.В. обґрунтовує доцільність використання сукупності показників моніторингу системи управління якістю, включаючи показники стратегічного характеру, якості бізнес-процесів, якості обладнання й праці, якості продукції, якості збуту і сервісу (табл. 1.2) [50].

Таблиця 1.2

Показники моніторингу системи управління якістю та рекомендований їх рівень

Рівні та види показників				
<i>Рівень 1.</i>				
<i>Стратегічні показники або показники загального управління якістю діяльності підприємства</i>				
Динаміка збуту	Рентабельність та прибутковість	Рівень запасів	Своєчасність поставок продукції	Збут на одного працівника
<i>Рівень 2.</i>				
<i>Показники ланцюжків створення вартості або показники якості бізнес-процесів</i>				
Виробництво на одного працівника	Час протікання процесів	Показники здавання роботи з першого разу	Собівартість одиниці продукції	Показники простоїв обладнання
<i>Рівень 3.</i>				
<i>Показники якості обладнання та якості праці</i>				
Показники щоденного та погодинного виробництва	Рівень запасів на кожному етапі виробництва	Показники технологічного браку	Показники суб'єктивного браку	Показники ефективності обладнання
<i>Рівень 4.</i>				
<i>Показники якості продукції</i>				
Задоволеність споживачів (сталість попиту)	Кількість відхилень на одиницю продукції (PPM)	Кількість внутрішніх відхилень (переробки)	Кількість внутрішніх відхилень (рекламації)	Технічні показники відхилень
<i>Рівень 5.</i>				
<i>Показники збуту та сервісу</i>				
Показники дебіторської заборгованості	Показники відмов споживачів через якість	Показники відмов споживачів через сервіс	Порівняльні показники з продуктами конкурентів	Порівняльні показники із сервісом конкурентів

Джерело: [50]

Василик Н.М. і Корецька Н.І. пропонують наступний перелік параметрів оцінки ефективності системи управління якістю господарюючого суб'єкта:

- асортиментний ряд;
- стійкість і надійність зв'язків із постачальниками;
- рівень логістичного обслуговування;
- тривалість виконання замовлень;
- наявність контролю за виконанням замовлень;
- якість оформлення супровідної документації;
- імідж (репутація) організації;
- дотримання вимог і правил;
- наявність сертифікату ISO;
- наявність клієнтської бази;
- наявність вивчення потреб споживачів;

- частка повторних звернень від клієнтів;
- наявність оцінки рівня задоволеності споживачів;
- рівень задоволеності клієнтів;
- якість інформаційного забезпечення;
- якість комунікації та зворотний зв'язок із клієнтами;
- наявність планів і прогнозів з питань якості;
- наявність підрозділу чи відповідальної особи у сфері якості;
- оновлення обладнання та підтримання його у належному стані;
- наявність систематичної оцінки системи якості;
- наявність стимулювання працівників за високі досягнення у сфері якості [5].

В процесі оцінки системи забезпечення якості важливо здійснювати планування та облік обсягу витрат на якість із дотриманням сукупності відповідних принципів: періодичний характер; децентралізація витрат; економічна доцільність витрат; достатність інформаційного забезпечення; дотримання взаємозв'язку із видами та напрямками діяльності; застосування єдиної системи планово-облікових розрахунків; наступність і послідовність планування витрат; бюджетний підхід до керування витратами на забезпечення якості [23].

Під час оцінювання якості на підприємстві важливо не лише брати найбільш адекватну систему показників, але й застосовувати оптимальні методи.

Наприклад, автори Сатир Л.М., Задорожна Р.П., Непочатенко А.В. та Кепко О.І. наводять наступне визначення: «метод оцінки якості продукції – це сукупність логічних і математичних операцій для визначення індивідуальних показників якості продукції або їх певної комбінації для оцінки якості продукту в цілому на основі їх порівняння з аналогічними показниками продукту, прийнятих за стандартом» [37].

Різник О.О., Єфіменко Н.А. підкреслюють, що усю сукупність методів оцінювання якості продукції можливо класифікувати за двома групами.

Перша група формується залежно від способу одержання інформації і включає вимірювальні, розрахункові, реєстраційні та органолептичні методи. Друга група формується в залежності від джерел інформації, містячи традиційні, експертні та соціологічні методи [35].

Вимірювальні методи базуються на застосуванні інформації, що була отримана із допомогою технічних засобів виміру, і дозволяє забезпечити точність одержаної інформації.

Розрахункові методи передбачають використання інформації, що була отримана під час обчислення певних фактичних чи теоретичних залежностей і зв'язків.

Реєстраційні методи ґрунтуються на застосуванні інформації, що була отримана під час обліку фіксування кількості певних подій, предметів або витрат на виготовлення продукції, її подальшу експлуатацію тощо.

Органолептичні методи передбачають застосування інформації, яка була отримана за допомогою органів чуття людини (дотику, зору, смаку, слуху, нюху) і використовуються найчастіше у разі недоцільності чи неможливості скористатися іншими методичними прийомами [35].

Аналітичні методи оцінки якості базуються на застосуванні розрахунково-аналітичних залежностей під час обчислення певних показників. Статистичні методи оцінки ґрунтуються на збиранні та опрацюванні статистичних даних щодо якостей і параметрів відповідної продукції. Експертні методи зосереджені на отриманні, опрацюванні та перевірці інформації щодо якості продукції із залученням висококваліфікованих фахівців – експертів у певній галузі. Також часто застосовують комбіновані методи, що являють собою поєднання декількох методів із числа перелічених вище [21].

Таким чином, якість продукції найчастіше оцінюється за показниками призначення, надійності, економічності, екологічності, а якість діяльності підприємств додатково включає показники якості бізнес-процесів, управління, праці тощо.

РОЗДІЛ 2

СТАН І ТЕНДЕНЦІЇ ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТОВ «МЕГАБУД-ЮА»

2.1. Аналіз основних тенденцій господарської діяльності ТОВ «МЕГАБУД-ЮА»

Товариство з обмеженою відповідальністю «МЕГАБУД-ЮА» розпочало свою діяльність у 2018 році у місті Кропивницький. Основним видом його діяльності є виготовлення виробів із бетону для будівництва. Також, підприємство займається такими видами господарської діяльності, як: виробництво будівельних металевих конструкцій і частин конструкцій; діяльність рекламних агентств; надання в оренду вантажних автомобілів; виробництво бетонних розчинів, готових для використання; виготовлення виробів із гіпсу для будівництва.

Проведемо аналіз основних тенденцій господарської діяльності даного підприємства за період його функціонування, тобто впродовж 2018-2022 років, скориставшись для цього вихідними даними, наведеними у його фінансовій звітності, зокрема, Балансі (Додатки А.1-А.5) та Звіті про фінансові результати (Додатки Б.1-Б.2).

Господарська діяльність будь-якого суб'єкта характеризується низкою показників, одним з найважливіших з-поміж яких виступає обсяг чистого доходу від реалізації продукції. Саме наявність доходів є запорукою вчасного фінансування всіх статей витрат підприємства та забезпечення інвестицій у його подальший розвиток.

Динаміку чистого доходу від реалізації продукції за 2018-2022 рр. ТОВ «МЕГАБУД-ЮА» наведено на рис. 2.1. Можемо зробити висновок, що оскільки дане підприємство було лише створене у 2018 році, то й розмір доходів був незначним і складав 319,8 тис. грн. У 2019 році цей показник збільшився на 659,1 тис. грн. і дорівнював вже 978,9 тис. грн.

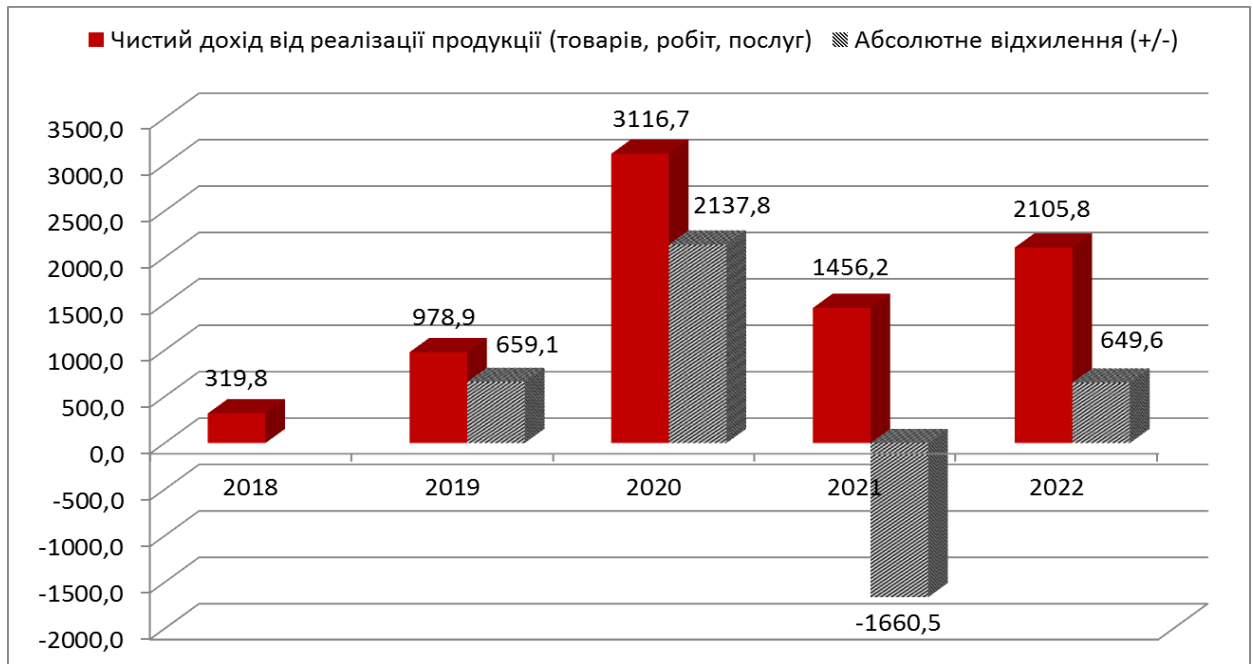


Рис. 2.1. Динаміка чистого доходу від реалізації продукції підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Максимальний розмір чистого доходу від реалізації мав місце на підприємстві у 2020 році, складаючи 3116,7 тис. грн., що на 2137,8 тис. грн. більше порівняно із попереднім звітним періодом. У 2021 році зафіксовано зменшення доходу на 1660,5 тис. грн., а його значення дорівнювало 1456,2 тис. грн. У 2022 році відбулося зростання доходу на 649,6 тис. грн. (відносно минулого року), тобто, його обсяг досягнув рівня 2105,8 тис. грн.

Проведемо аналіз динаміки собівартості реалізованої продукції ТОВ «МЕГАБУД-ЮА» за п'ятирічний період, відобразивши вихідні та розрахункові дані (абсолютні відхилення) за допомогою рис. 2.2. Так, у 2018 році собівартість реалізованої продукції складала 311,6 тис. грн. У 2019 році вона збільшилася на 628,0 тис. грн. і становила 939,6 тис. грн. У 2020 році також мало місце зростання собівартості на 1940,9 тис. грн., унаслідок чого вона дорівнювала 2880,5 тис. грн. (максимальне значення за досліджуваний період) У 2021 році собівартість зменшилася на 1568,1 тис. грн. і склала 1312,4 тис. грн., а в 2022 році вона зросла на 784,0 тис. грн., досягши значення 2096,4 тис. грн.

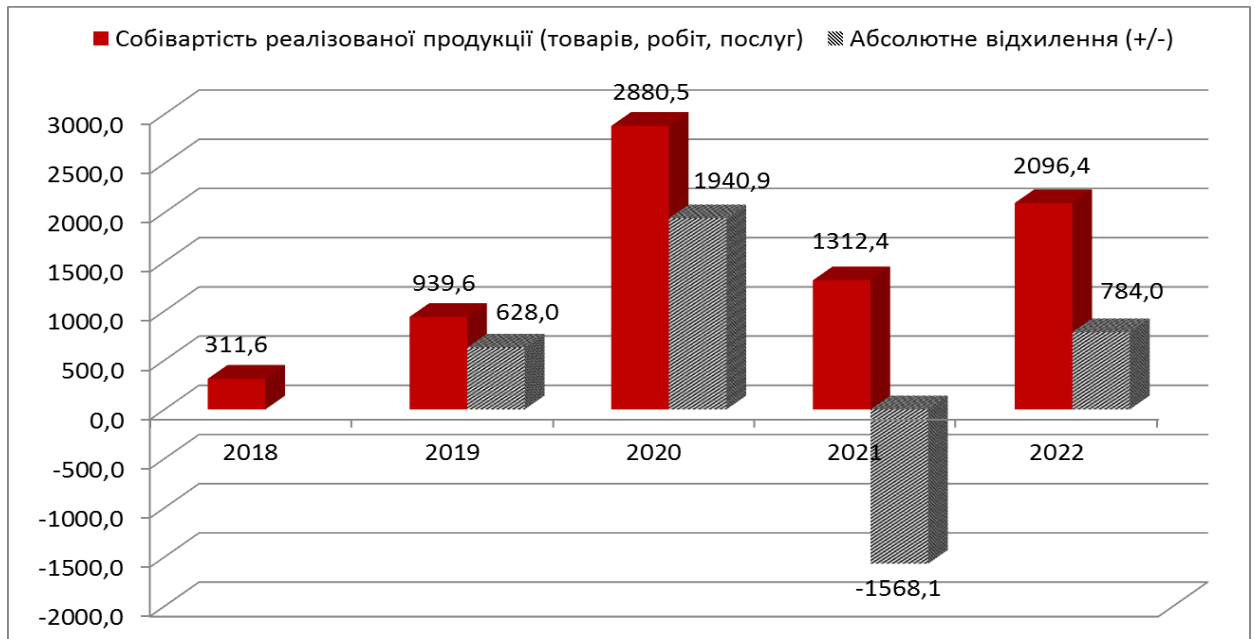


Рис. 2.2. Динаміка собівартості реалізованої продукції підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Загалом, цей показник характеризувався змінами, співставними із коливаннями чистого доходу від реалізації, що цілком закономірно.

Динаміку зміни інших витрат підприємства відображено на рис. 2.3.

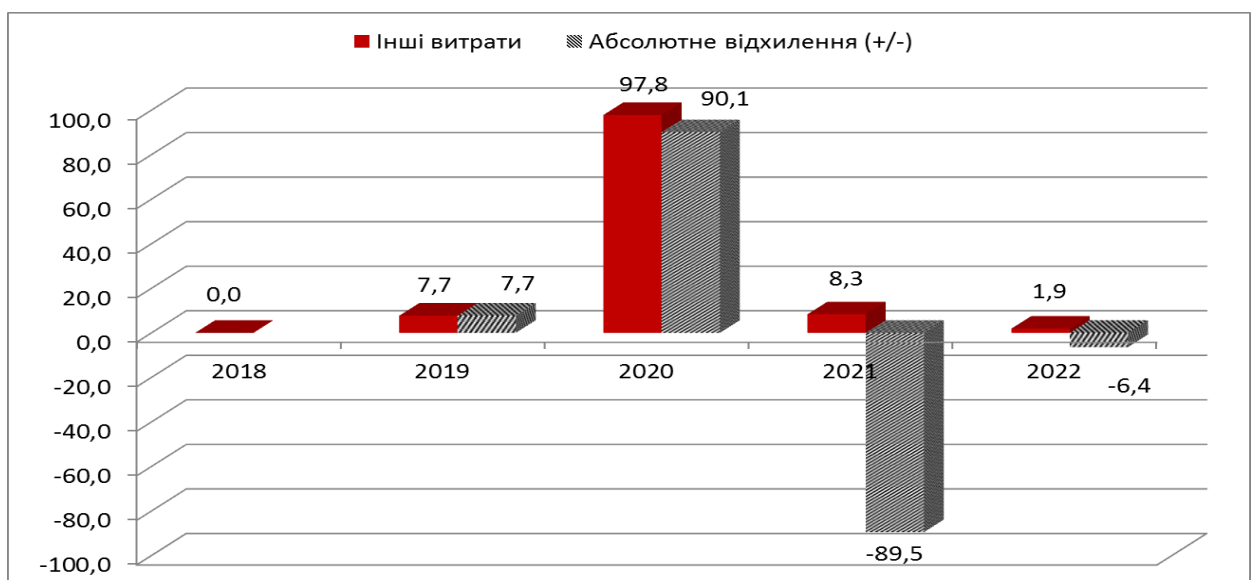


Рис. 2.3. Динаміка інших витрат підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Як бачимо, розмір інших витрат був порівняно незначним в усі роки. Так, у 2018 році такі витрати були відсутні, у 2019 році вони склали 7,7 тис. грн., у 2020 році збільшилися на 90,1 тис. грн. і дорівнювали 97,8 тис. грн. У 2021 році інші витрати підприємства суттєво зменшилися до 8,3 тис. грн., а в 2022 році вони становили лише 1,9 тис. грн.

Проаналізуємо також динаміку зміни фінансових результатів до оподаткування підприємства, що формуються як різниця між розмірами сукупних доходів та сукупних витрат, відобразивши відповідні числові дані за допомогою рис. 2.4.

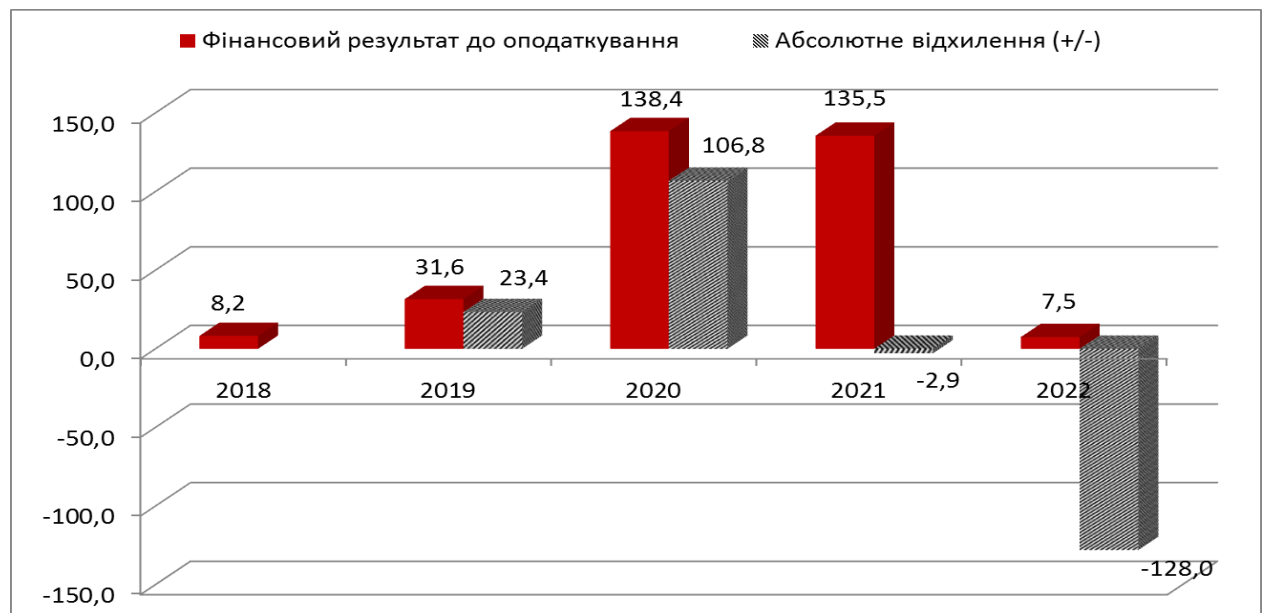


Рис. 2.4. Динаміка фінансових результатів до оподаткування підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

З рис. 2.4 робимо висновок, що фінансові результати до оподаткування на підприємстві становили 8,2 тис. грн. у 2018 році. Надалі у 2019 році вони зросли на 23,4 тис. грн. і дорівнювали 31,6 тис. грн., і в 2020 році збільшилися на 106,8 тис. грн. і склали 138,4 тис. грн. У наступні два роки мало місце зниження даного показника. Так, у 2021 році він зменшився порівняно із минулим роком на 2,9 тис. грн. і становив 135,5 тис. грн., а в 2022 році знизився на 128,0 тис. грн. і склав лише 7,5 тис. грн.

Аналогічним чином варіювався й розмір податку на прибуток підприємства (рис. 2.5).

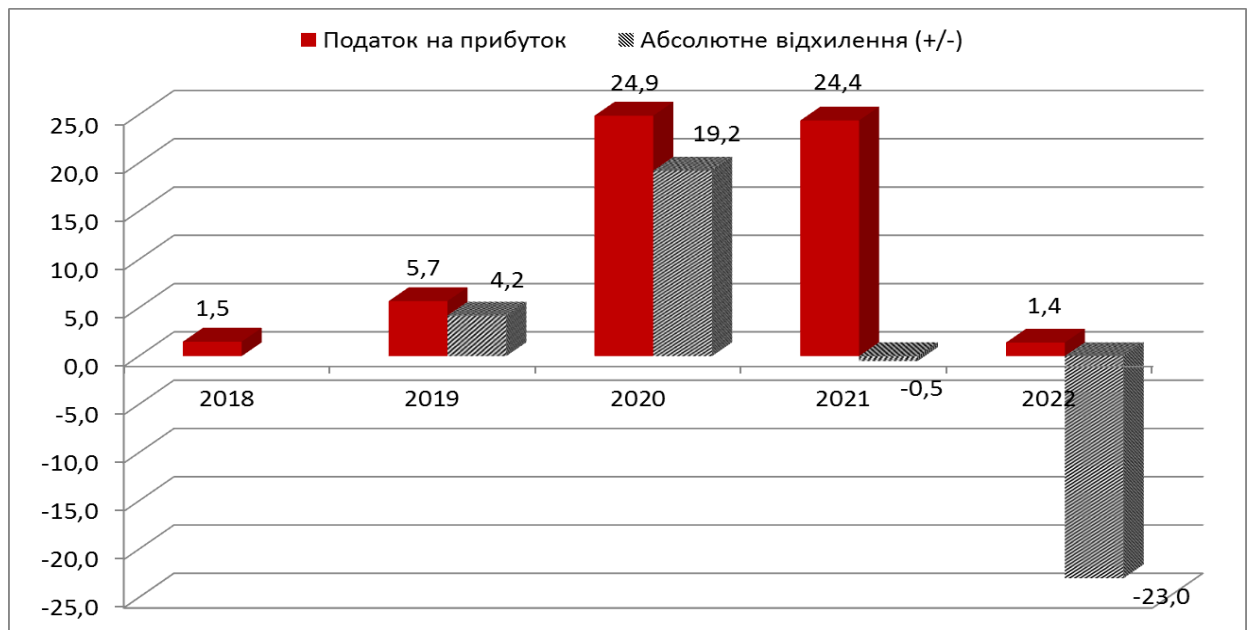


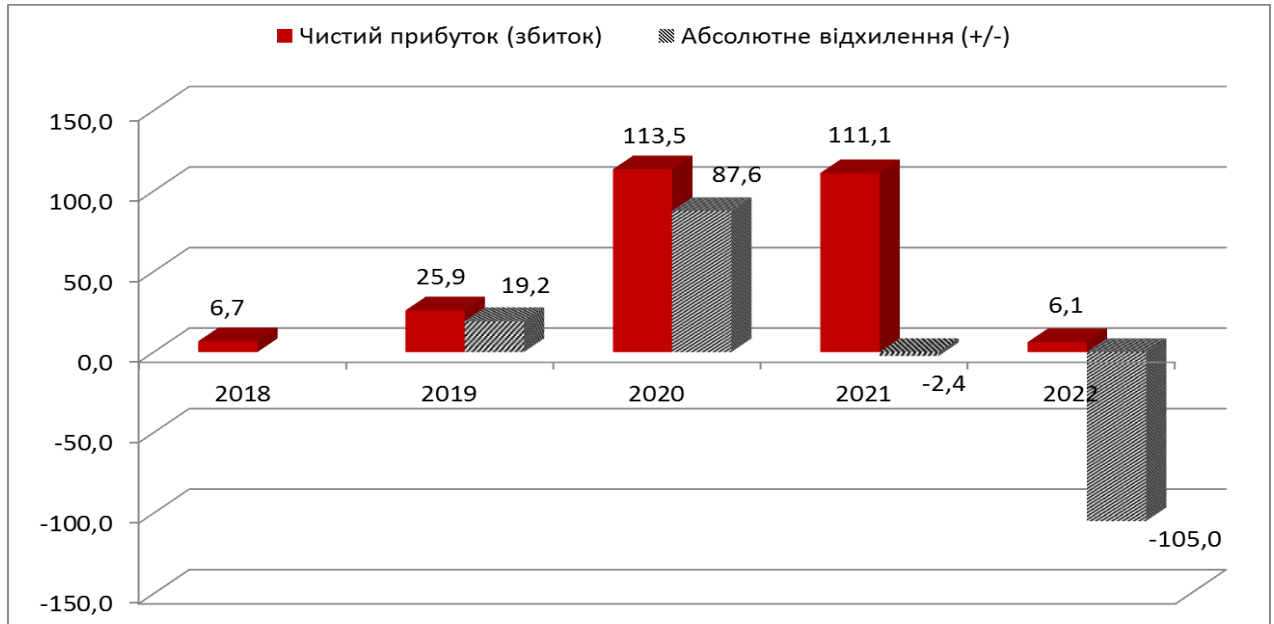
Рис. 2.5. Динаміка розміру податку на прибуток підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Зокрема, у 2018 році він складав 1,5 тис. грн., у 2019 році збільшився на 4,2 тис. грн. і склав 5,7 тис. грн., а в 2020 році – зріс на 19,2 тис. грн. і дорівнював 24,9 тис. грн. У 2021 році мало місце незначне зниження даного показника на 0,5 тис. грн., а його значення досягнуло рівня 24,4 тис. грн. У 2022 році розмір податку на прибуток знизився на 23,0 тис. грн. відносно 2021 року, складаючи лише 1,4 тис. грн.

На рис. 2.6 проілюстровано динаміку чистого прибутку досліджуваного підприємства. Позитивним чинником є те, що упродовж п'ятирічного періоду фактично були відсутні чисті збитки, однак, в останній рік розмір чистого прибутку був незначним. У 2018 році чистий прибуток підприємства ТОВ «МЕГАБУД-ЮА» складав 6,7 тис. грн. У 2019 році мало місце його збільшення на 19,2 тис. грн. і одержано значення 25,9 тис. грн. У 2020 році абсолютне зростання склало 87,6 тис. грн., внаслідок чого чистий прибуток дорівнював 113,5 тис. грн. У 2021 році даний показник незначним чином

знизився (на 2,4 тис. грн.) і складав 111,1 тис. грн., а в 2022 році мало місце суттєве його зменшення (на 105,0 тис. грн.), тому він складав, відповідно, лише 6,1 тис. грн.



**Рис. 2.6. Динаміка чистого прибутку (збитку) підприємства
за період 2018-2022 років, тис. грн**

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Наявність основних засобів є одним із важливих аспектів провадження господарської діяльності, отже, проведемо аналіз динаміки їх зміни. В цьому контексті варто звернути увагу саме на розмір залишкової вартості, оскільки вона характеризує ті основні засоби, що придатні до використання у виробничо-господарському процесі. Динаміку розміру залишкової вартості основних засобів підприємства впродовж 2018-2022 рр. відображено на рис. 2.7. Відзначимо, що у 2018 році вона складала 39,1 тис. грн., у наступному 2019 році – збільшилася на 109,4 тис. грн. і становила 148,5 тис. грн. У 2020 році залишкова вартість збільшилася доволі суттєво у порівнянні із минулим роком (на 249,9 тис. грн.) і дорівнювала 398,4 тис. грн. У 2021 році мало місце збільшення цього показника на 22,1 тис. грн., внаслідок чого було досягнуто значення 420,5 тис. грн. В останній рік періоду (2022 р.) залишкова вартість дещо знижилася (на 14,9 тис. грн.) і становила 405,6 тис. грн.

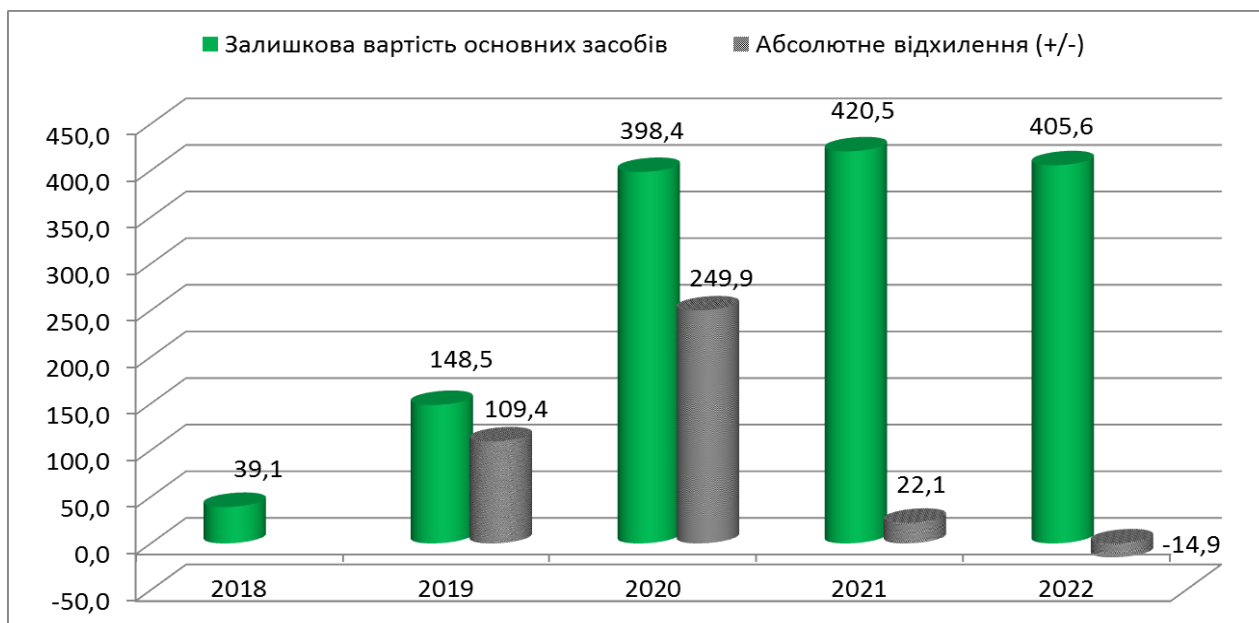


Рис. 2.7. Динаміка розміру залишкової вартості основних засобів підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Наявність оптимального обсягу запасів також важлива для виробничої діяльності. Динаміку розміру запасів ТОВ «МЕГАБУД-ЮА» проілюстровано за допомогою рис. 2.8.

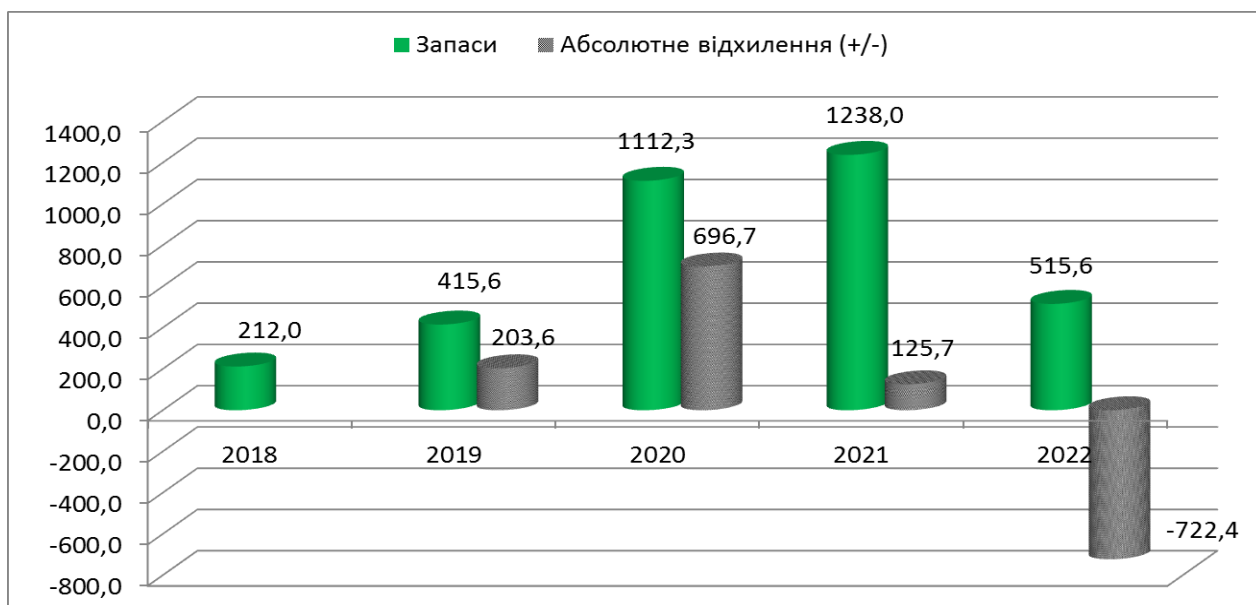


Рис. 2.8. Динаміка розміру запасів підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Отже, у 2018 році дане підприємство мало запаси вартістю 212,0 тис. грн. У 2019 році їхня вартість зросла на 203,6 тис. грн. і становила 415,6 тис. грн., а в 2020 році – збільшилася на 696,7 тис. грн. і дорівнювала 1112,3 тис. грн. У 2021 році вартість запасів підприємства зросла на 125,7 тис. грн. порівняно із минулим роком і склала 1238,0 тис. грн. Від’ємне абсолютне відхилення вартості запасів мало місце лише у 2022 році (на 722,4 тис. грн.), в результаті чого вона дорівнювала 515,6 тис. грн.

Наступним аспектом ефективної фінансово-господарської діяльності підприємства є його здатність забезпечувати раціональне управління дебіторською заборгованістю. Динаміку її зміни відображено на рис. 2.9.



Рис. 2.9. Динаміка розміру поточної дебіторської заборгованості підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Як бачимо, у період з 2018 по 2021 роки обсяг дебіторської заборгованості ТОВ «МЕГАБУД-ЮА» характеризувався зростаючою динамікою. Так, у 2018 році вона складала 255,0 тис. грн., у 2019 році збільшилася на 326,0 тис. грн. і становила 581,0 тис. грн., у 2020 році – знов зросла на 367,3 тис. грн. і склала 948,3 тис. грн., і в 2021 році – збільшилася на 108,7 тис. грн., досягнувши значення 1057,0 тис. грн. Виключенням став

2022 рік, у якому розмір дебіторської заборгованості зменшився на 739,3 тис. грн. у порівнянні із 2021 роком, склавши 317,7 тис. грн.

Наявність власних грошових коштів теж вкрай важлива для забезпечення нормального функціонування господарюючого суб'єкта. Динаміку зміни їх обсягу відобразимо за допомогою рис. 2.10.

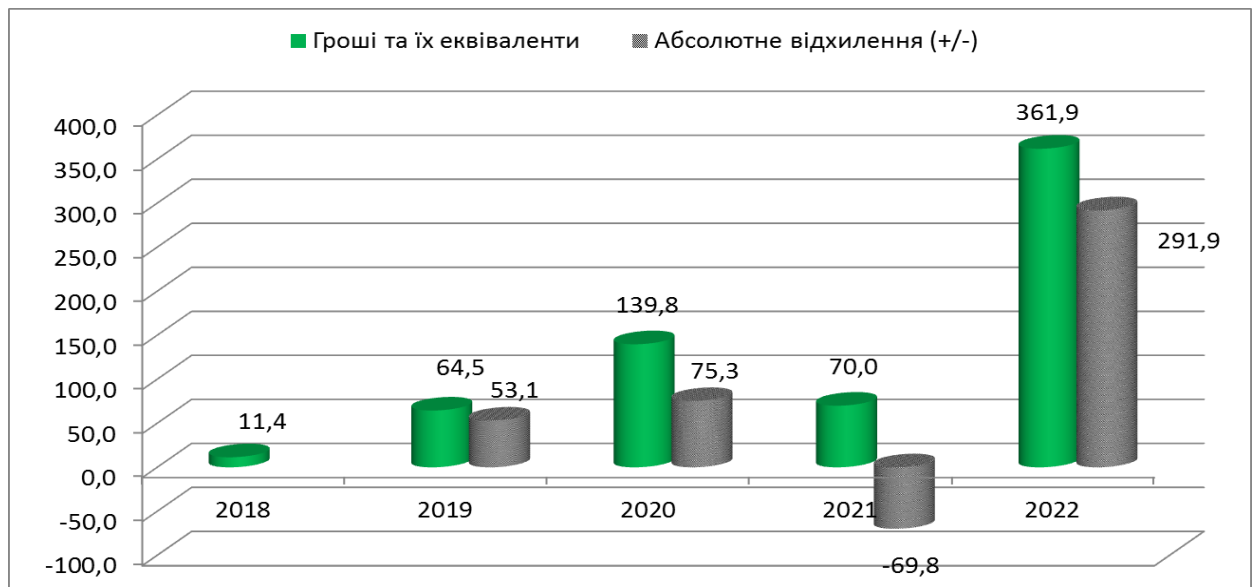


Рис. 2.10. Динаміка обсягу грошей та їх еквівалентів підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Дані, наведені на рис. 2.10, свідчать, що у 2018 році обсяг грошей на їх еквівалентів, що були наявні у підприємства, складав 11,4 тис. грн. У 2019 році відбулося зростання даного показника на 53,1 тис. грн., тому він становив 64,5 тис. грн., а в 2020 році також мало місце збільшення (на 75,3 тис. грн.) і одержано значення 139,8 тис. грн. У 2021 році обсяг грошових коштів знизився по відношенню до минулого року на 69,8 тис. грн. і склав 70,0 тис. грн. Проте, у 2022 році мало місце зростання їх обсягу на 291,9 тис. грн. (порівняно із 2021 роком) і зафіксовано найвище за досліджуваний період значення у розмірі 361,9 тис. грн.

Обсяг інших оборотних активів підприємства був доволі незначним і характеризувався відповідною динамікою, що наведена на рис. 2.11.



Рис. 2.11. Динаміка обсягу інших оборотних активів підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Як бачимо, у 2018 році інші оборотні активи ТОВ «МЕГАБУД-ЮА» складали 2,6 тис. грн., у 2019 році вони зросли на 6,9 тис. грн. і дорівнювали 9,5 тис. грн., у 2020 році – збільшилися на 7,1 тис. грн. і склали 16,6 тис. грн., у 2021 році – також зросли на 3,2 тис. грн. і становили 19,8 тис. грн. У 2022 році мало місце зниження їх обсягу порівняно із минулим роком (на 12,4 тис. грн.) та одержано значення в обсязі 7,4 тис. грн.

Переходячи до аналізу пасивів балансу підприємства, підкреслимо, що наявність власного капіталу відіграє важливе значення у забезпеченні фінансової стійкості та автономії кожного суб'єкта господарювання. Власний капітал даного підприємства складається із безпосередньо статутного капіталу, який залишався незмінним упродовж усього періоду функціонування і дорівнював 100,0 тис. грн., а також нерозподіленого прибутку, який мав незначну тенденцію до зростання.

У результаті, загальний обсяг власного капіталу підприємства відзначався відповідною динамікою, що наведена на рис. 2.12. Зокрема, у 2018 році власний капітал складав 139,1 тис. грн., у 2019 році він зріс на 16,3 тис. грн. і дорівнював 155,4 тис. грн., у 2020 році – збільшився на 3,8 тис. грн.

та становив 159,2 тис. грн., у 2021 році абсолютне зростання складало 4,8 тис. грн., а власний капітал дорівнював 164,0 тис. грн. І зрештою, у 2022 році цей показник зріс на 13,0 тис. грн. порівняно з 2021 роком і досягнув значення 177,0 тис. грн.

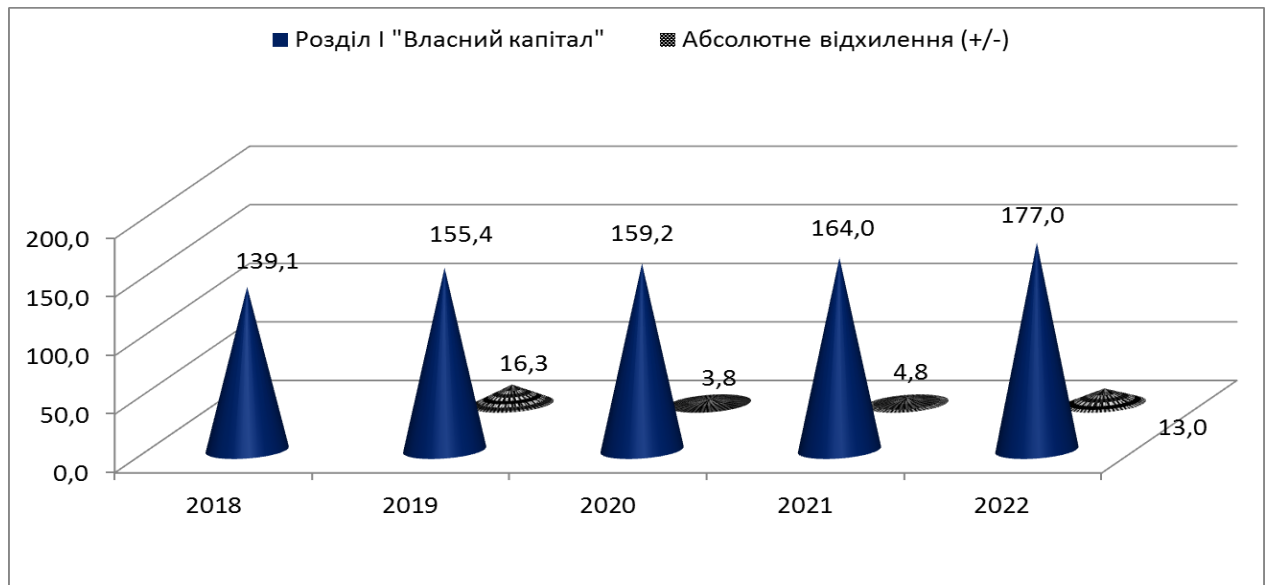


Рис. 2.12. Динаміка обсягу власного капіталу підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

З рис. 2.13 бачимо, що в окремі періоди часу підприємство залучало короткострокові кредити банків. Наприклад, у 2018 році обсяг таких кредитів дорівнював 145,0 тис. грн., у 2019 році – 378,8 тис. грн. У наступні два роки відповідні кредитні банківські кошти не залучалися, а в 2022 році короткострокові кредити банків дорівнювали 91,7 тис. грн.

Найбільшу питому вагу у складі поточних зобов'язань підприємства в усі роки займала поточна кредиторська заборгованість за товари, роботи, послуги. Проаналізуємо її динаміку більш детально, проілюструвавши вихідні та розрахункові дані за допомогою рис. 2.14. Можемо констатувати, що у 2018 році вона складала 202,4 тис. грн., у 2019 році – зросла на 444,0 тис. грн. і дорівнювала 646,4 тис. грн., у 2020 році також збільшилася на 1588,6 тис. грн. і досягнула значення в обсязі 2235,0 тис. грн.

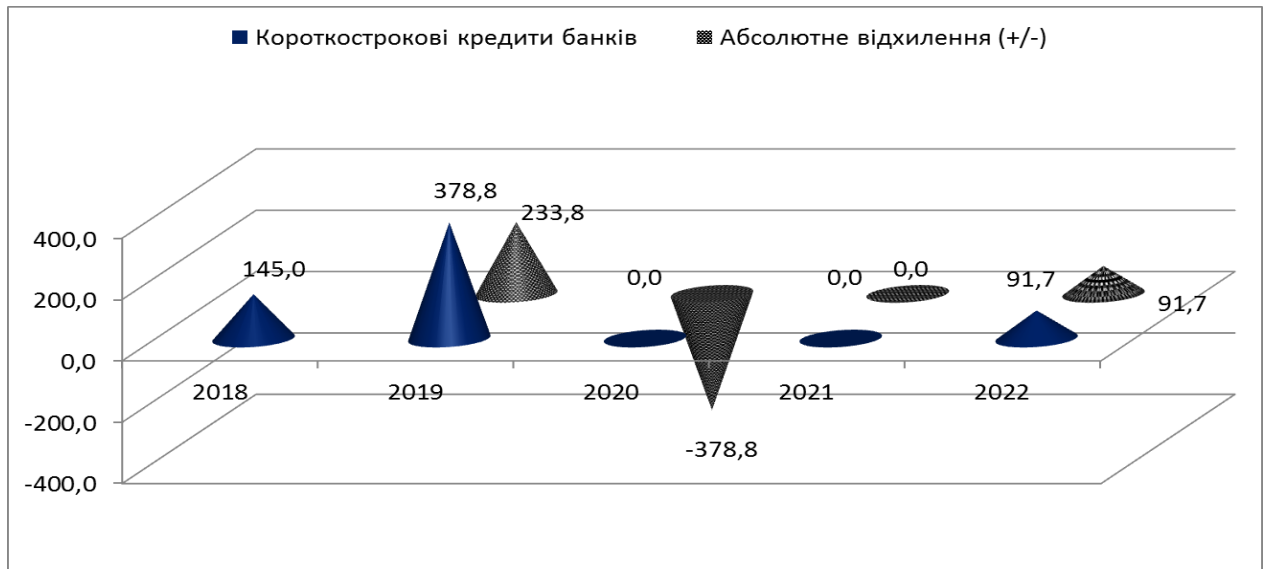


Рис. 2.13. Динаміка обсягу короткострокових кредитів банків підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Максимального за аналізований період значення поточна кредиторська заборгованість за товари, роботи, послуги досягла у 2021 році (2375,8 тис. грн.), збільшившись на 140,8 тис. грн. порівняно із минулим роком. Надалі, у 2022 році вона знизилася на 1352,6 тис. грн. і склала 1023,2 тис. грн.



Рис. 2.14. Динаміка поточної кредиторської заборгованості підприємства за товари, роботи, послуги за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

У підприємства були наявні також інші поточні зобов'язання, що відображені за допомогою рис. 2.15.

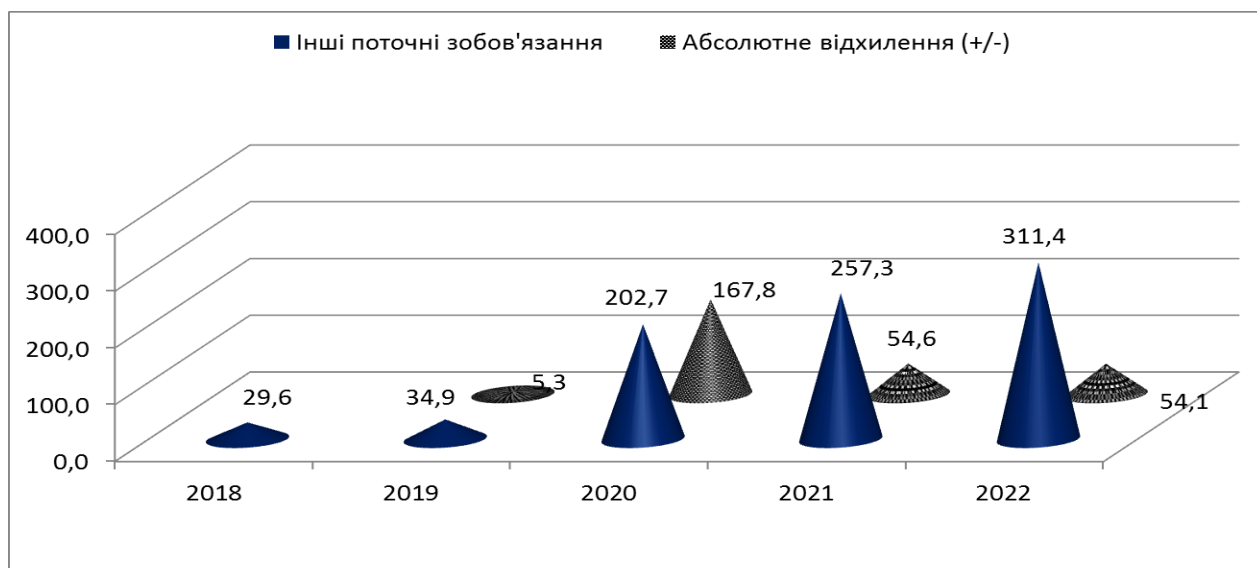


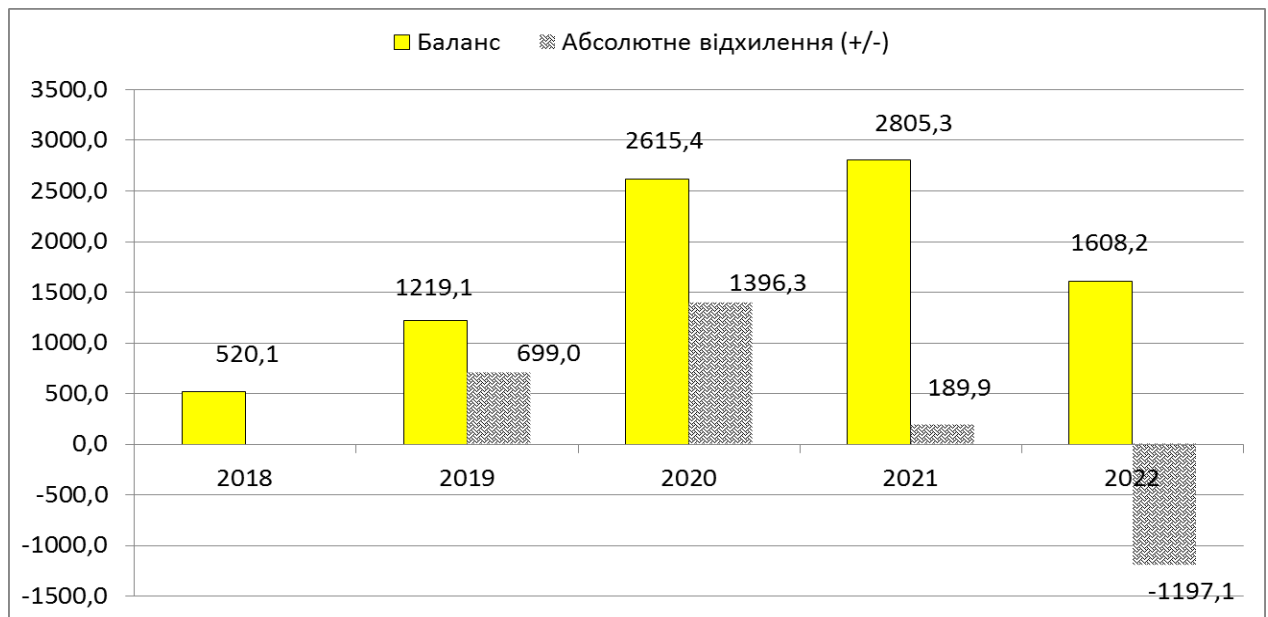
Рис. 2.15. Динаміка інших поточних зобов'язань підприємства за період 2018-2022 років, тис. грн

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Відзначимо, що у 2018 році вони склали 29,6 тис. грн., і в усі наступні роки характеризувалися тенденцією до зростання. Наприклад, у 2019 році вони збільшилися на 5,3 тис. грн. і дорівнювали 34,9 тис. грн., у 2020 році – зросли на 167,8 тис. грн. і склали 202,7 тис. грн., у 2021 році – збільшилися на 54,6 тис. грн. і становили 257,3 тис. грн. та у 2022 році теж зросли на 54,1 тис. грн., досягнувши значення 311,4 тис. грн.

Окрім того, у складі поточних зобов'язань підприємства були присутні поточна дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом (її обсяг складав 2,8 тис. грн. у 2018 році, 1,1 тис. грн. у 2019 році, 3,8 тис. грн. у 2020 році, 4,6 тис. грн. у 2021 році та 2,9 тис. грн. у 2022 році) та поточна дебіторська заборгованість за розрахунками з оплати праці (яка дорівнювала 1,2 тис. грн. у 2018 році, 2,5 тис. грн. у 2019 році, 14,7 тис. грн. у 2020 році, 3,6 тис. грн. у 2021 році та 2,0 тис. грн. у 2022 році).

Динаміку зміни загального розміру балансу ТОВ «МЕГАБУД-ЮА» проілюстровано на рис. 2.16.



**Рис. 2.16. Динаміка розміру балансу підприємства
за період 2018-2022 років, тис. грн**

Джерело: побудовано на основі звітності підприємства

Можемо констатувати, що впродовж 2018-2021 рр. розмір балансу підприємства відзначався позитивною динамікою. Зокрема, у 2018 році він складав 520,1 тис. грн., надалі збільшився у 2019 році на 699,0 тис. грн. і склав 1219,1 тис. грн., у 2020 році зріс на 1396,3 тис. грн. і становив 2615,4 тис. грн., а в 2021 році також зріс на 189,9 тис. грн. і дорівнював 2805,3 тис. грн. Проте, у 2022 році мало місце зменшення розміру балансу підприємства порівняно із минулим роком на 1197,1 тис. грн., унаслідок чого було одержано значення 1608,2 тис. грн.

Таким чином, дослідивши тенденції зміни основних показників господарської діяльності даного підприємства, вважаємо за доцільне акцентувати увагу на високій питомій вазі як дебіторської, так і кредиторської заборгованостей, що потребує вжиття у майбутньому відповідних заходів щодо більш ефективного управління ними, зменшенні обсягу балансу в останній рік, низькому розмірі чистого прибутку та доволі невисокій частці власного капіталу підприємства у структурі пасивів його балансу.

2.2. Оцінка динаміки фінансово-економічних показників функціонування підприємства

Показники, що характеризують фінансово-економічний стан господарюючого суб'єкта, можуть бути класифіковані за відповідними групами. Відобразимо їх за допомогою табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Групування показників оцінки фінансово-економічного стану підприємства

Група показників	Назва показника	Умовне позначення
Показники майнового потенціалу (<i>Im</i>)	Коефіцієнт зносу основних фондів	<i>Кзоф</i>
	Коефіцієнт оновлення основних фондів	<i>Кооф</i>
	Коефіцієнт мобільності активів	<i>Кма</i>
	Фондовіддача основних фондів	<i>Фоф</i>
Показники ліквідності (<i>Il</i>)	Коефіцієнт поточної ліквідності (покриття)	<i>Кпл</i>
	Коефіцієнт швидкої ліквідності	<i>Киш</i>
	Коефіцієнт абсолютної ліквідності	<i>Кабс</i>
	Співвідношення дебіторської та кредиторської заборгованості	<i>Д/К</i>
Показники фінансової стійкості (<i>If</i>)	Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними коштами	<i>Кзвок</i>
	Коефіцієнт маневреності власних обігових коштів	<i>Км</i>
	Коефіцієнт автономії	<i>Ка</i>
	Показник фінансового левериджу	<i>Кфл</i>
	Коефіцієнт фінансової стійкості	<i>Кфс</i>
Показники ділової активності (<i>Ia</i>)	Оборотність активів (ресурсовіддача)	<i>Р</i>
	Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості	<i>Кдз</i>
	Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості	<i>Ккз</i>
	Коефіцієнт оборотності власного капіталу	<i>Ковк</i>
Показники рентабельності (<i>Ip</i>)	Рентабельність капіталу (активів)	<i>Ра</i>
	Рентабельність власного капіталу	<i>Рвк</i>
	Рентабельність реалізованої продукції	<i>Ррп</i>
	Період окупності капіталу	<i>Пок</i>
	Рентабельність виробничих фондів	<i>Рвф</i>

Джерело: [11]

Проведемо розрахунок показників першої групи, які характеризують майновий потенціал підприємства.

Коефіцієнт зносу основних фондів визначається за формулою [11]:

$$K_{зоф} = \Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1012 / \Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1011 \quad (2.1)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $16,6 / 55,7 = 0,30$;

2019 рік: $66,6 / 215,1 = 0,31$;

2020 рік: $415,2 / 813,6 = 0,51$;

2021 рік: $411,8 / 832,3 = 0,49$;

2022 рік: $431,9 / 837,5 = 0,52$.

Коефіцієнт оновлення основних фондів розраховуємо за формулою [11]:

$$K_{ооф} = (\Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1011 \text{ за поточний рік} - \Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1011 \text{ за попередній рік}) / \Phi. \text{ № } 2, \text{ р. } 1011 \text{ за поточний рік} \quad (2.2)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $(55,7 - 0) / 55,7 = 1,0$;

2019 рік: $(215,1 - 55,7) / 215,1 = 0,74$;

2020 рік: $(813,6 - 215,1) / 813,6 = 0,74$;

2021 рік: $(832,3 - 813,6) / 832,3 = 0,02$;

2022 рік: $(837,5 - 832,3) / 837,5 = 0,01$.

Коефіцієнт мобільності активів підприємства обчислюємо за допомогою формули [11]:

$$K_{ма} = (\Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1195 + \text{ р. } 1200) / \Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1095 \quad (2.3)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $481,0 / 39,1 = 12,3$;

2019 рік: $1070,6 / 148,5 = 7,2$;

2020 рік: $2217,0 / 398,4 = 5,6$;

2021 рік: $2384,8 / 420,5 = 5,7$;

2022 рік: $1202,6 / 405,6 = 3,0$.

Фондовіддача основних фондів обчислимо за формулою [11]:

$$\Phi_{оф} = \Phi. \text{ № } 2, \text{ р. } 2000 / \Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1010 \quad (2.4)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $319,8 / 39,1 = 8,2$;

2019 рік: $978,9 / 148,5 = 6,6$;

2020 рік: $3116,7 / 398,4 = 7,8$;

2021 рік: $1456,2 / 420,5 = 3,5$;

2022 рік: $2105,8 / 405,6 = 5,2$.

Наступним етапом є обчислення групи показників ліквідності досліджуваного господарюючого суб'єкта.

Коефіцієнт поточної ліквідності (покриття) обчислимо із використанням формули [11]:

$$K_{пл} = \Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1195 / \Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1695 \quad (2.5)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $481,0 / 381,0 = 1,26$;

2019 рік: $1070,6 / 1063,7 = 1,01$;

2020 рік: $2217,0 / 2456,2 = 0,90$;

2021 рік: $2384,8 / 2641,3 = 0,90$;

2022 рік: $1202,6 / 1431,2 = 0,84$.

Коефіцієнт швидкої ліквідності визначаємо за формулою [11]:

$$K_{шл} = (\Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1195 - \text{р. } 1100) / \Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1695 \quad (2.6)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $(481,0 - 212,0) / 381,0 = 0,71$;

2019 рік: $(1070,6 - 415,6) / 1063,7 = 0,62$;

2020 рік: $(2217,0 - 1112,3) / 2456,2 = 0,45$;

2021 рік: $(2384,8 - 1238,0) / 2641,3 = 0,43$;

2022 рік: $(1202,6 - 515,6) / 1431,2 = 0,48$.

Коефіцієнт абсолютної ліквідності обчислимо за формулою [11]:

$$K_{абс} = \Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1165 / \Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1695 \quad (2.7)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $11,4 / 381,0 = 0,030$;

2019 рік: $64,5 / 1063,7 = 0,061$;

2020 рік: $139,8 / 2456,2 = 0,057$;

2021 рік: $70,0 / 2641,3 = 0,027$;

2022 рік: $361,9 / 1431,2 = 0,253$.

Співвідношення дебіторської та кредиторської заборгованості визначаємо за формулою [11]:

$$Д/К = \Phi. \text{ № } 1, \text{ сума р. } 1125-1155 / \Phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1695 \quad (2.8)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $255,0 / 381,0 = 0,67$;

2019 рік: $581,0 / 1063,7 = 0,55$;

2020 рік: $948,3 / 2456,2 = 0,39$;

2021 рік: $1057,0 / 2641,3 = 0,40$;

2022 рік: $317,7 / 1431,2 = 0,22$.

Перейдемо до обчислення третьої групи показників, а саме, показників фінансової стійкості підприємства.

Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними коштами розраховуємо із використанням формули [11]:

$$K_{звок} = P_k / \phi. \text{ № } 1, \text{ р. } 1195, \quad (2.9)$$

де: P_k – робочий капітал, тобто, різниця між оборотними активами підприємства та його короткостроковими зобов'язаннями.

Результати розрахунку:

2018 рік: $(481,0 - 381,0) / 481,0 = 0,21$;

2019 рік: $(1070,6 - 1063,7) / 1070,6 = 0,01$;

2020 рік: $(2217,0 - 2456,2) / 2217,0 = -0,11$;

2021 рік: $(2384,8 - 2641,3) / 2384,8 = -0,11$;

2022 рік: $(1202,6 - 1431,2) / 1202,6 = -0,19$.

Коефіцієнт маневреності власних обігових коштів обчислимо за допомогою формули [11]:

$$K_m = \Phi. \text{ № } 1 \text{ р. } 1165 / P_k \quad (2.10)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $11,4 / (481,0 - 381,0) = 0,11$;

2019 рік: $64,5 / (1070,6 - 1063,7) = 9,35$;

2020 рік: $139,8 / (2217,0 - 2456,2) = -0,58$;

2021 рік: $70,0 / (2384,8 - 2641,3) = -0,27$;

2022 рік: $361,9 / (1202,6 - 1431,2) = -1,58$.

Коефіцієнт автономії розраховуємо згідно із формулою [11]:

$$Ka = \Phi. \text{ № } 1, \text{ p. } 1495 / \Phi. \text{ № } 1, \text{ p. } 1900 \quad (2.11)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $139,1 / 520,1 = 0,27$;

2019 рік: $155,4 / 1219,1 = 0,13$;

2020 рік: $159,2 / 2615,4 = 0,06$;

2021 рік: $164,0 / 2805,3 = 0,06$;

2022 рік: $177,0 / 1608,2 = 0,11$.

Показник фінансового левериджу визначається за формулою [11]:

$$Kфл = \Phi. \text{ № } 1, \text{ p. } 1595 / \Phi. \text{ № } 1, \text{ p. } 1495 \quad (2.12)$$

Однак, оскільки у складі пасивів балансу досліджуваного підприємства відсутні довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення, даний показник не може бути обрахований.

Коефіцієнт фінансової стійкості обчислюється за формулою [11]:

$$Kфс = (\Phi. \text{ № } 1, \text{ p. } 1495 + \text{ p. } 1595) / \Phi. \text{ № } 1, \text{ p. } 1900 \quad (2.13)$$

Унаслідок відсутності у підприємства довгострокових зобов'язань, цільового фінансування та забезпечення, значення даного коефіцієнту співпадатимуть зі значеннями коефіцієнту автономії.

Четверта група показників передбачає визначення рівня ділової активності господарюючого суб'єкта.

Оборотність активів (ресурсовіддачу) розраховуємо за допомогою формули [11]:

$$P = \Phi. \text{ № } 2, \text{ p. } 2000 / \Phi. \text{ № } 1, \text{ p. } 1300 \quad (2.14)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $319,8 / 520,1 = 0,61$;

2019 рік: $978,9 / 1219,1 = 0,80$;

2020 рік: $3116,7 / 2615,4 = 1,19$;

2021 рік: $1456,2 / 2805,3 = 0,52$;

2022 рік: $2105,8 / 1608,2 = 1,31$.

Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості визначаємо, скориставшись наступною формулою [11]:

$$K_{\partial z} = \Phi. \text{ № 2, } p. 2000 / (\Phi. \text{ № 1, } p. 1125 + p. 1130 + p. 1135 + p. 1155) \quad (2.15)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $319,8 / 255,0 = 1,25$;

2019 рік: $978,9 / 581,0 = 1,68$;

2020 рік: $3116,7 / 948,3 = 3,29$;

2021 рік: $1456,2 / 1057,0 = 1,38$;

2022 рік: $2105,8 / 317,7 = 6,63$.

Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості обчислюємо за допомогою формули [11]:

$$K_{kz} = \Phi. \text{ № 2, } p. 2000 / \Phi. \text{ № 1, } p. 1695 \quad (2.16)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $319,8 / 381,0 = 0,84$;

2019 рік: $978,9 / 1063,7 = 0,92$;

2020 рік: $3116,7 / 2456,2 = 1,27$;

2021 рік: $1456,2 / 2641,3 = 0,55$;

2022 рік: $2105,8 / 1431,2 = 1,47$.

Коефіцієнт оборотності власного капіталу розраховуємо за допомогою такої формули [11]:

$$K_{ovk} = \Phi. \text{ № 2, } p. 2000 / \Phi. \text{ № 1, } p. 1495 \quad (2.17)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $319,8 / 139,1 = 2,3$;

2019 рік: $978,9 / 155,4 = 6,3$;

2020 рік: $3116,7 / 159,2 = 19,6$;

2021 рік: $1456,2 / 164,0 = 8,9$;

2022 рік: $2105,8 / 177,0 = 11,9$.

Остання група представлена низкою показників рентабельності, тому перейдемо до їх обчислення.

Рентабельність капіталу (активів) визначаємо за формулою [11]:

$$Pa = \Phi. \text{ № 2, p.2350} / \Phi. \text{ № 1, p. 1300} \quad (2.18)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $6,7 / 520,1 = 0,013$;

2019 рік: $25,9 / 1219,1 = 0,021$;

2020 рік: $113,5 / 2615,4 = 0,043$;

2021 рік: $111,1 / 2805,3 = 0,040$;

2022 рік: $6,1 / 1608,2 = 0,004$.

Рентабельність власного капіталу визначаємо за формулою [11]:

$$P_{вк} = \Phi. \text{ № 2, p.2350} / \Phi. \text{ № 1, p. 1495} \quad (2.19)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $6,7 / 139,1 = 0,05$;

2019 рік: $25,9 / 155,4 = 0,17$;

2020 рік: $113,5 / 159,2 = 0,71$;

2021 рік: $111,1 / 164,0 = 0,68$;

2022 рік: $6,1 / 177,0 = 0,03$.

Рентабельність реалізованої продукції визначимо за допомогою наступної формули [11]:

$$P_{pn} = \Phi. \text{ № 2, p. 2350} / \Phi. \text{ № 2, p. 2000} \quad (2.20)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $6,7 / 319,8 = 0,021$;

2019 рік: $25,9 / 978,9 = 0,026$;

2020 рік: $113,5 / 3116,7 = 0,036$;

2021 рік: $111,1 / 1456,2 = 0,076$;

2022 рік: $6,1 / 2105,8 = 0,003$.

Період окупності капіталу розраховуємо за формулою [11]:

$$Пок = \Phi. \text{ № 1, p. 1300} / \Phi. \text{ № 2, p.2350} \quad (2.21)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $520,1 / 6,7 = 77,6$;

2019 рік: $1219,1 / 25,9 = 47,1$;

2020 рік: $2615,4 / 113,5 = 23,0$;

2021 рік: $2805,3 / 111,1 = 25,3$;

2022 рік: $1608,2 / 6,1 = 263,6$.

Рентабельність виробничих фондів визначимо, скориставшись такою формулою [11]:

$$Рвф = \Phi. \text{ № 2, р.2350} / (\Phi. \text{ № 1, р. 1011} + \text{р. 1100}) \quad (2.22)$$

Результати розрахунку:

2018 рік: $6,7 / (55,7 + 212,0) = 0,025$;

2019 рік: $25,9 / (215,1 + 415,6) = 0,041$;

2020 рік: $113,5 / (813,6 + 1112,3) = 0,059$;

2021 рік: $111,1 / (832,3 + 1238,0) = 0,054$;

2022 рік: $6,1 / (837,5 + 515,6) = 0,005$.

Таблиця 2.2

Узагальнені результати оцінки показників фінансово-економічного стану підприємства

Назва показника	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6
<i>Показники майнового потенціалу (Ім)</i>					
Коефіцієнт зносу основних фондів	0,30	0,31	0,51	0,49	0,52
Коефіцієнт оновлення основних фондів	х	0,74	0,74	0,02	0,01
Коефіцієнт мобільності активів	12,3	7,2	5,6	5,7	3,0
Фондовіддача основних фондів	8,2	6,6	7,8	3,5	5,2
<i>Показники ліквідності (Іл)</i>					
Коефіцієнт поточної ліквідності (покриття)	1,26	1,01	0,90	0,90	0,84
Коефіцієнт швидкої ліквідності	0,71	0,62	0,45	0,43	0,48
Коефіцієнт абсолютної ліквідності	0,030	0,061	0,057	0,027	0,253
Співвідношення дебіторської та кредиторської заборгованості	0,67	0,55	0,39	0,40	0,22
<i>Показники фінансової стійкості (Іф)</i>					
Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними коштами	0,21	0,01	-0,11	-0,11	-0,19
Коефіцієнт маневреності власних обігових коштів	0,11	9,35	-0,58	-0,27	-1,58
Коефіцієнт автономії	0,27	0,13	0,06	0,06	0,11
<i>Показники ділової активності (Іа)</i>					
Оборотність активів (ресурсовіддача)	0,61	0,80	1,19	0,52	1,31

Продовження табл. 2.2

1	2	3	4	5	6
Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості	1,25	1,68	3,29	1,38	6,63
Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості	0,84	0,92	1,27	0,55	1,47
Коефіцієнт оборотності власного капіталу	2,3	6,3	19,6	8,9	11,9
<i>Показники рентабельності (Ip)</i>					
Рентабельність капіталу (активів)	0,013	0,021	0,043	0,040	0,004
Рентабельність власного капіталу	0,05	0,17	0,71	0,68	0,03
Рентабельність реалізованої продукції	0,021	0,026	0,036	0,076	0,003
Період окупності капіталу	77,6	47,1	23,0	25,3	263,6
Рентабельність виробничих фондів	0,025	0,041	0,059	0,054	0,005

Джерело: розраховано автором із використанням [11]

Проаналізувавши значення обчислених показників у динаміці (табл. 2.2), можемо зробити наступні висновки. Стосовно показників майнового потенціалу досліджуваного підприємства, варто констатувати зростання коефіцієнту зносу основних фондів у 2020-2022 рр., наявність низьких значень коефіцієнту оновлення основних фондів у 2021-2022 рр. (лише 0,02 та 0,01, відповідно), зниження коефіцієнту мобільності активів у динаміці (від 12,3 у 2018 році до 3,0 у 2022 році), зменшення фондівіддачі основних фондів (з 8,2 у 2018 році до 5,2 у 2022 році).

Щодо групи показників ліквідності зауважимо, що мали місце зниження коефіцієнту поточної ліквідності (від 1,26 у 2018 році до 0,84 у 2022 році), зменшення коефіцієнту швидкої ліквідності (від 0,71 у 2018 році до 0,48 у 2022 році), зниження співвідношення дебіторської та кредиторської заборгованості (від 0,67 у 2018 році до 0,22 у 2022 році). Натомість, відбулося зростання коефіцієнту абсолютної ліквідності, який у 2018 році дорівнював 0,030, а в 2022 році був суттєво вищим і складав 0,253.

Коефіцієнт автономії підприємства, як один із найважливіших показників фінансової стійкості, коливався від 0,27 у 2018 році (максимальне значення) до 0,13 у 2019 році, 0,06 у 2020-2021 роках та 0,11 у 2022 році.

Аналізуючи показники ділової активності підприємства, варто зазначити, що оборотність його активів (ресурсовіддача) зросла від 0,61 у

2018 році до 1,31 у 2022 році. Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості характеризувався тенденцією до зростання у динаміці – від 1,25 у 2018 році до 6,63 у 2022 році. Також збільшився і коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості – від 0,84 у 2018 році до 1,47 у 2022 році. Аналогічним чином змінювався й коефіцієнт оборотності власного капіталу, складаючи 2,3 у 2018 році та 11,9 у 2022 році.

Відносно групи показників рентабельності підприємства зауважимо, рентабельність його капіталу (активів) зменшилася від 0,013 у 2018 році до 0,004 у 2022 році, а максимальне її значення (0,043) мало місце у 2020 році. Рентабельність власного капіталу відзначалася низькими значеннями у 2018 році (0,05) та 2022 році (0,03), тоді як у 2020-2021 роках була значно вищою, складаючи 0,71 та 0,68, відповідно.

Рентабельність реалізованої продукції зменшилася від 0,021 у 2018 році до 0,003 у 2022 році. Період окупності капіталу був надзвичайно високим і дорівнював 77,6 у 2018 році та 263,6 у 2022 році. Рентабельність виробничих фондів мала спадну динаміку змін, складаючи 0,025 у 2018 році та 0,005 у 2022 році.

Отже, для всіх груп показників фінансово-економічного стану підприємства в аналізованому періоді були притаманні переважно негативні тенденції (погіршення ситуації в останній часовий період), що потребує розробки комплексу заходів щодо більш ефективного управління господарською діяльністю.

2.3. Особливості забезпечення якості діяльності на підприємстві ТОВ «МЕГАБУД-ЮА»

Переходячи до вивчення особливостей забезпечення якості на досліджуваному підприємстві, відзначимо, що загалом, «якість будівельної продукції – це сукупність властивостей готового будівельного об'єкта, що зумовлює його здатність задовольняти певні потреби» [9].

В контексті зростання обсягів виготовлення і реалізації будівельних матеріалів слід враховувати головні проблемні аспекти, що виникають у діяльності господарюючого суб'єкта, враховуючи його галузеву приналежність. На внутрішньому ринку продукції будівельного призначення найголовнішими засобами конкурентного протистояння виступають оптимальна цінова політика (привабливий для замовника рівень цін), налагоджені канали просування і збуту продукції із акцентуванням уваги на її якості. Тобто, на конкурентоспроможність суб'єкта господарювання у будівельній галузі значно впливає наявність системи управління якістю виробничого процесу. При цьому, рівень якості продукції будівельного призначення потребує систематичного внутрішнього і зовнішнього контролю, дотримання вимог щодо безпеки, надійності, довговічності [9].

Скориставшись методикою PESTLE-аналізу, визначимо міру впливу політичних, економічних, соціальних, технологічних, законодавчих та екологічних чинників зовнішнього середовища на якість діяльності досліджуваної фірми (табл. 2.3), встановивши такі рівні впливу, як високий, помірний і низький.

Таблиця 2.3

**PESTLE-аналіз впливу чинників зовнішнього середовища
на якість діяльності підприємства**

Група чинників	Назва чинника	Рівень впливу		
		Високий	Помірний	Низький
1	2	3	4	5
Політичні	Діяльність регуляторних державних інституцій			
	Політика уряду та її зміни			
	Військово-політичний конфлікт			
	Державне фінансове забезпечення			
	Діяльність політичних лобістів на ринку			
Економічні	Тенденції національної економіки			
	Податкова політика			
	Сезонні коливання попиту			
	Цикли ринку і торгівлі			
	Валютний курс			
	Міжнародна торгівля			

Продовження табл. 2.3

1	2	3	4	5
Соціальні	Демографічні тенденції			
	Імідж та громадська думка			
	Етнічні і релігійні фактори			
	Реклама та публічність			
	Етичні питання			
Технологічні	Конкурентний розвиток технологій			
	Доступ до технологій			
	Інноваційний потенціал			
	Інформація і комунікації			
Законодавчі	Вітчизняне законодавство та його зміни			
	Міжнародне законодавство			
Екологічні	Екологічні умови і вплив на довкілля			

Джерело: складено автором із використанням [32]

Розглянемо специфіку впливу наведених у табл. 2.3 чинників зовнішнього середовища більш детально. З-поміж групи політичних чинників найбільший вплив на здатність підприємства забезпечити належну якість має діяльність державних регуляторних інституцій, оскільки для провадження своєї діяльності існує потреба в одержанні відповідних дозвільних документів, а також важливим напрямом для підприємства є його участь у тендерних процедурах, що також регламентуються державою.

Високою мірою впливає на якість діяльності підприємства також військово-політична ситуація, так як в умовах воєнного стану зростають загрози особистій та майновій безпеці, ускладнюються можливості взаємодії із партнерами, споживачами, постачальниками, погіршуються логістичні зв'язки. Разом з тим, потреби у майбутньому поствоєнному відновленні інфраструктурних об'єктів держави сприятимуть підвищеному попиту на продукцію будівельної галузі, у випадку, якщо така продукція відповідатиме вимогам щодо її якості.

Серед чинників економічної групи найбільш впливовими виступають загальні тенденції функціонування національної економіки, оскільки саме завдяки їм формуються можливості платоспроможного попиту замовників на продукцію підприємства. Податкова політика також суттєво впливає на

можливості господарюючого суб'єкта у сфері забезпечення якості, оскільки надмірний обсяг податкового навантаження ускладнюватиме процес фінансування процесів забезпечення якості продукції та оновлення технологій її виготовлення. Для суб'єктів будівельної галузі притаманна висока значущість сезонних коливань попиту на продукцію, з переважним зростанням попиту у теплий період року. У той же час, так як підприємство реалізує продукцію на внутрішньому ринку, чинники міжнародної торгівлі мають доволі низький рівень впливу на його діяльність.

Стосовно чинників соціальної групи, вважаємо за доцільне відзначити помірний рівень впливу демографічних тенденцій (які визначають як ступіть платоспроможного попиту, так і можливості кадрового забезпечення підприємства), питань створення позитивного іміджу і громадської думки, рекламування власної продукції та додержання етичних норм у взаємодії з оточенням.

Технологічні чинники є важливими в контексті поліпшення показників якості підприємства будівельної галузі. Найбільш вагомими серед них є наявність можливостей доступу до новітніх технологій, а також інформаційно-комунікативна взаємодія у технологічній сфері. Помірним рівнем впливу характеризуються рівень розвитку технологій у конкурентів та загальний інноваційний потенціал.

З-поміж законодавчих чинників зовнішнього середовища на діяльність досліджуваного підприємства суттєво впливають зміни у вітчизняному законодавстві та незначним чином – норми міжнародного законодавства.

Екологічні чинники відіграють значну роль у можливостях підприємства забезпечити якість і конкурентоспроможність власної продукції, оскільки у сучасних умовах існує нагальна потреба підвищити екологічність продукції будівельної галузі та мінімізувати її негативний вплив на довкілля, розробляти і впроваджувати ресурсоощадливі, енергоефективні і безвідходні технології виробництва, базуючись на принципах циркулярної економіки.

Задля того, щоб оцінити якість основної продукції досліджуваного підприємства, було залучено групу експертів у сфері функціонування будівельної галузі та використано перелік показників, розглянутих у першому розділі роботи. Результати оцінки наведено у табл. 2.4.

Таблиця 2.4

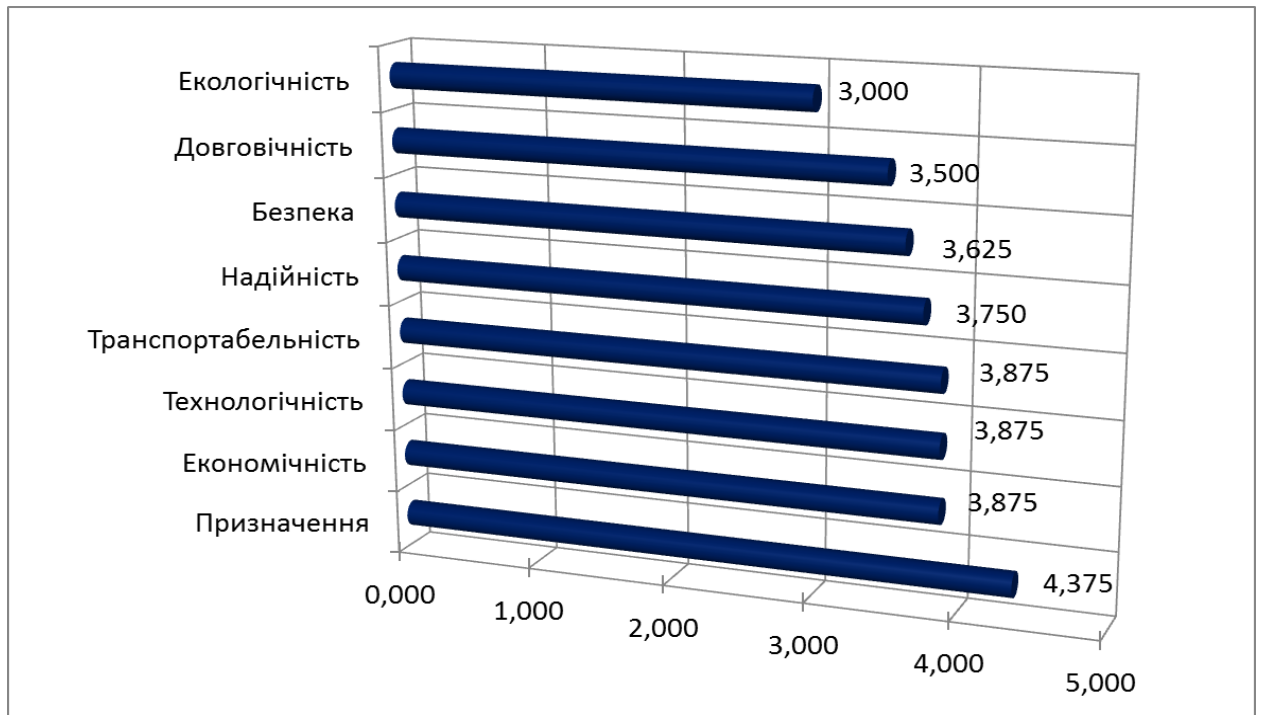
**Результати експертної оцінки якості
основної продукції підприємства**

Назва показника	Експерт								Оцінка
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
Економічність	5	4	4	4	3	4	3	4	3,875
Призначення	5	4	5	4	5	3	4	5	4,375
Технологічність	4	4	4	3	5	4	4	3	3,875
Довговічність	4	2	3	3	4	3	5	4	3,500
Надійність	4	3	4	5	4	4	3	3	3,750
Транспортабельність	5	4	3	4	4	3	4	4	3,875
Безпека	4	4	3	4	3	4	3	4	3,625
Екологічність	4	2	3	3	3	2	3	4	3,000

Примітка: застосована шкала оцінки – 5 (відмінно), 4 (добре), 3 (задовільно), 2 (з недоліками), 1 (з великими недоліками).

Джерело: складено автором за результатами експертної оцінки

Для наочності розташуємо одержані значення показників якості основної продукції підприємства у порядку їх зростання (рис. 2.17). Як бачимо, найвищу оцінку з боку експертів отримали показники призначення продукції підприємства (4,375 балів), що цілком закономірно, адже вона відповідає за своїми функціональними характеристиками переважно усім вимогам, які до неї висуваються. Оцінка показників економічності продукції (як характеристика оптимальності витрат та економічних результатів) знаходиться на рівні 3,875 балів, тобто, є вищою за середню. Аналогічним значенням (3,875 балів) характеризуються й показники технологічності продукції та її придатності до транспортування. Рівень надійності продукції в середньому було оцінено експертами у 3,750 балів, безпеки – у 3,625 балів, довговічності – 3,500 балів, а екологічності – лише 3,0 бали.



**Рис. 2.17. Рейтинг показників оцінки якості
основної продукції підприємства, балів**

Джерело: побудовано автором

Отже, враховуючи отримані результати експертної оцінки, даному підприємству варто звернути увагу в першу чергу на покращення показників екологічності продукції, а також рівень її довговічності та безпеки.

На наступному етапі дослідження проведемо оцінку показників управління якістю діяльності досліджуваного підприємства в цілому. Методика, що була використана для такої оцінки, є аналогічною до попередньої, тобто, оцінка відбувалася із залученням експертів та за п'ятибальною шкалою. Результати оцінювання узагальнимо у табл. 2.5, а для наочності – проілюструємо їх ранжовані значення за допомогою рис. 2.18.

Можемо констатувати, що найвищі оцінки з боку експертів отримали такі складові якості діяльності даного суб'єкта господарювання, як якість оформлення супровідної документації (4,250 балів), позитивний імідж та репутація фірми (4,375), додержання у своїй діяльності встановлених правил і норм (4,375 балів), рівень задоволеності клієнтів та замовників продукції і послуг (3,875 балів).

Таблиця 2.5

Результати експертної оцінки якості діяльності підприємства

Назва показника	Експерт								Оцінка
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
Асортиментний ряд	2	2	3	2	3	1	1	2	2,000
Стійкість і надійність зв'язків із постачальниками	2	3	3	3	4	4	3	4	3,250
Рівень логістичного обслуговування	2	3	3	3	2	1	1	1	2,000
Тривалість виконання замовлень	2	4	4	4	3	4	3	4	3,500
Наявність контролю за виконанням замовлень	2	3	3	4	4	4	5	4	3,625
Якість оформлення супровідної документації	4	3	3	5	5	4	5	5	4,250
Імідж (репутація) організації	4	5	5	3	5	5	4	4	4,375
Дотримання вимог і правил	4	5	5	4	4	4	5	4	4,375
Наявність сертифікату ISO	1	1	1	1	1	1	1	1	1,000
Наявність клієнтської бази	2	4	4	3	4	4	3	4	3,500
Наявність вивчення потреб споживачів	2	3	1	1	2	3	3	3	2,250
Частка повторних звернень від клієнтів	2	4	4	3	4	5	3	4	3,625
Наявність оцінки рівня задоволеності споживачів	2	2	1	1	3	3	2	3	2,125
Рівень задоволеності клієнтів	3	4	4	4	3	4	5	4	3,875
Якість інформаційного забезпечення	3	4	2	2	3	4	4	4	3,250
Якість комунікації та зворотний зв'язок із клієнтами	3	4	4	3	4	5	4	4	3,875
Наявність планів і прогнозів з питань якості	1	2	2	3	2	2	1	2	1,875
Наявність підрозділу чи відповідальної особи у сфері якості	2	2	3	2	2	1	2	2	2,000
Оновлення обладнання та підтримання його у належному стані	2	2	3	2	2	3	3	2	2,375
Наявність систематичної оцінки системи якості	1	1	2	2	3	2	1	3	1,875
Наявність стимулювання працівників за високі досягнення у сфері якості	2	2	3	3	4	3	3	2	2,750

Примітка: застосована шкала оцінки – 5 (відмінно), 4 (добре), 3 (задовільно), 2 (з недоліками), 1 (з великими недоліками).

Джерело: складено автором на основі експертної оцінки та з використанням [5]

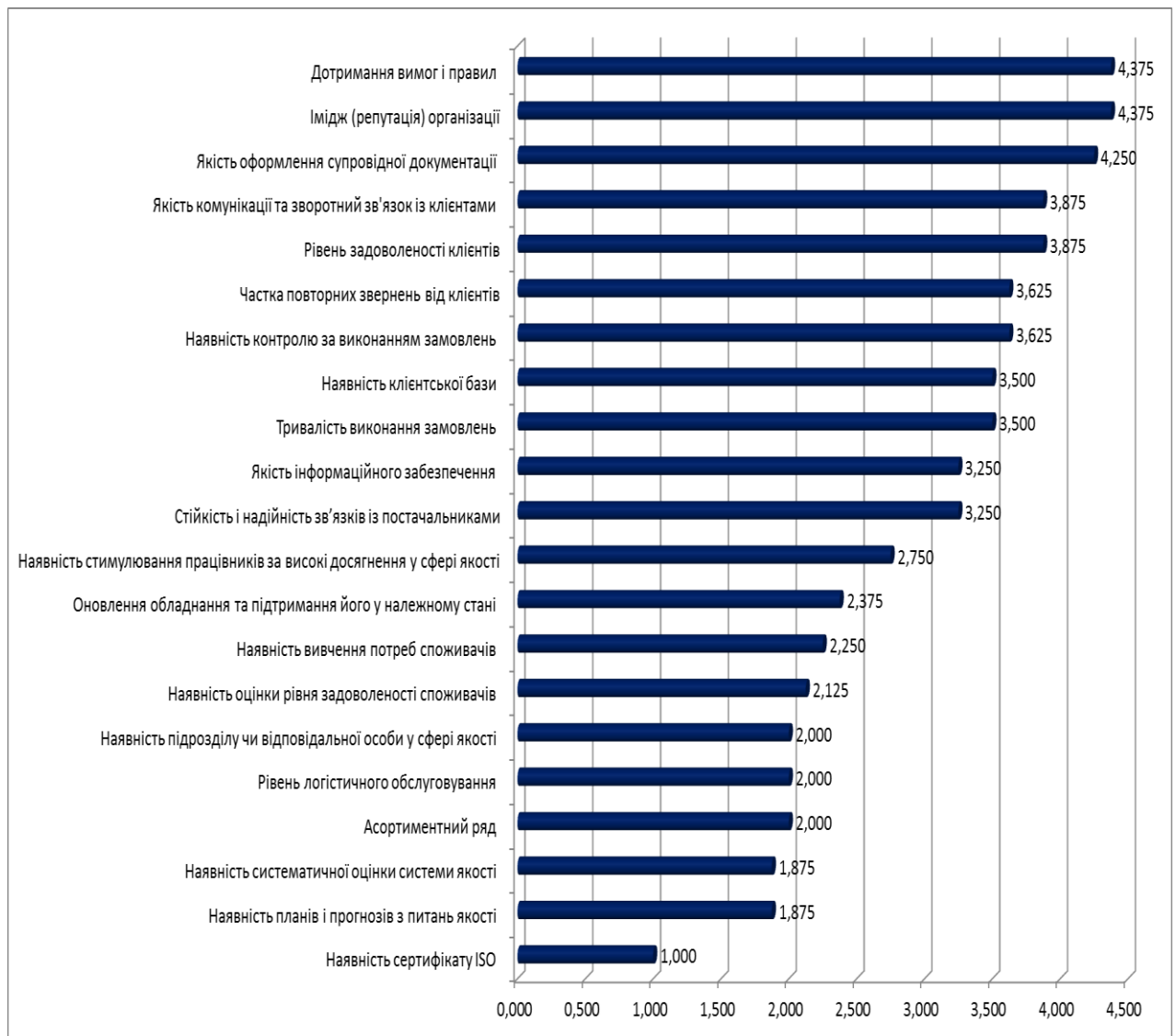


Рис. 2.18. Рейтинг показників оцінки якості діяльності підприємства, балів

Джерело: побудовано автором

Показник якості комунікативної взаємодії та наявності зворотного зв'язку із клієнтами знаходиться на доволі високому рівні (3,875 балів), оскільки комунікація здійснюється на постійній основі і у різний спосіб (особисті зустрічі, телефонний зв'язок, електронна пошта, месенджери тощо). Підприємство приділяє належну увагу контролю за виконанням замовлень (оцінка становить 3,625 балів).

Зазначене, у свою чергу, сприяє доволі високому рівню повторних звернень від замовників підприємства (результат експертної оцінки склав 3,625 балів).

На підприємстві наявна власна клієнтська база та ведеться поступова робота щодо її розширення (оцінка дорівнює 3,5 балів). Показник тривалості виконання замовлень теж знаходиться на рівні вище середнього (3,5 балів), зважаючи на окремі випадки відтермінування строків з різних причин. Показники якості інформаційного забезпечення, стійкості та надійності зв'язків із постачальниками отримали середню оцінку 3,25 балів.

Рівень симулювання персоналу за досягнення у сфері якості (оцінка складає 2,75 балів) є нижчим за середній, оскільки носить несистемний епізодичний характер та потребує вдосконалення.

Показник оновлення обладнання підприємства характеризується оцінкою в 2,375 балів, що також підтверджується результатами розрахунків коефіцієнту оновлення основних фондів, який суттєво знизився в останні два роки.

Рівень вивчення потреб споживачів (оцінка складає 2,25 балів) та оцінки ступеню їх задоволеності (2,125 балів) є доволі низьким, зважаючи на їх вибірковий та несистемний характер.

Оскільки даний суб'єкт господарювання належить до категорії мікропідприємств, відсутні окремі посадові особи й чіткий розподіл відповідальності за функціонування системи якості в цілому та логістичну діяльність (відповідно, оцінка склала 2,0 бали). Асортиментний ряд підприємства не є широким, тому середня оцінка даного показника теж становить 2,0 бали. Як наслідок, відсутня систематична робота щодо складання планів і прогнозів у системі якості та оцінки параметрів її функціонування (значення дорівнює 1,875 балів). Сертифікація на відповідність міжнародному стандарту ISO відсутня.

Таким чином, за результатами дослідження специфіки системи забезпечення якості на підприємстві найважливішими напрямками вважаємо приділення уваги екологічним параметрам діяльності, поліпшенню організаційних, аналітичних і моніторингових процедур.

РОЗДІЛ 3

ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТОВ «МЕГАБУД-ЮА»

3.1. Шляхи реалізації комплексного підходу до забезпечення якості підприємства у сучасних умовах

В процесі поліпшення системи забезпечення якості на досліджуваному підприємстві доцільно зосередити зусилля на імплементації системного підходу із дотриманням таких його принципів:

- досягнення запланованого рівня якості не слід вважати специфічною функцією виключно відповідальних за якість осіб, отже, варто залучати до цього процесу і симулювати за результати у сфері якості усі категорії працівників;
- процедури забезпечення якості та контролю її показників мають відбуватися на всіх етапах життєвого циклу продукції господарюючого суб'єкта;
- підвищенню якості продукції сприяє систематичне поліпшення застосовуваних технологій і впровадження новітнього обладнання;
- стійкий рівень якості продукції можливо забезпечити за рахунок спрямованості виробничих та інших процесів на максимальне задоволення потреб і запитів споживачів [14].

Досвід провідних вітчизняних і закордонних компаній свідчить, що на сьогодні накопичено значну кількість прийомів та методів, які надають змогу більш ефективно виконувати завдання поточного рівня, користуватися перевагами стандартизації і сертифікації у сфері якості. Проте, в умовах швидких і непередбачуваних змін, які відбуваються на сьогодні у світі, важливо здійснювати постійний пошук більш досконалого інструментарію. Зокрема, до такого інструментарію можуть бути віднесені: розробка і впровадження дієвої стратегії у сфері якості; ефективне управління всіма

видами ресурсів; бенчмаркінгові процедури; постійна самооцінка результатів діяльності; впровадження інновацій; раціональне управління та використання сучасних знань, технологій та інформації; застосування процесного підходу та моделей ділової досконалості в діяльності господарюючих суб'єктів [39].

Відзначимо, що завдяки сертифікації власної системи менеджменту якості компанії мають змогу одержати низку переваг та позитивних ефектів, що узагальнені у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

**Очікуваний ефект від сертифікації системи
менеджменту якості на підприємстві**

Ключовий аспект	Напрями запровадження	Очікуваний ефект
Процесний підхід	Ідентифікація внеску кожного з процесів у спільний результат. Оцінка шляхів покращення певних процесів чи їх складових.	Зменшення обсягу витрат від випуску продукції невідповідної якості.
Ризик-менеджмент	Оцінка ймовірних негативних сценаріїв, розробка засобів протидії ризикам та використання додаткових можливостей.	Мінімізація втрат від прояву ризиків.
Контекст організації	Коректна ідентифікація усіх зацікавлених сторін, їх актуальних запитів і потреб.	Зростання кількості споживачів, мінімізація втрат від рекламаций.
Бізнес-планування	Складання планів з урахуванням ризиків та потреб стейкхолдерів. Чітке планування ресурсного забезпечення.	Зменшення витрат часу, оптимізація витрат ресурсів.
Залучення персоналу	Зростання мотивації. Забезпечення контролю якості на всіх етапах процесу господарської діяльності.	Зростання обсягів реалізації продукції, числа клієнтів.
Управління змінами	Ідентифікація нових прийомів та засобів щодо вдосконалення діяльності.	Зростання числа клієнтів, активізація діяльності.
Управління знаннями та інформацією	Формування баз знань, акумулювання інформації щодо відносин з усіма зацікавленими суб'єктами, що складає інформаційний базис для бізнес-планування.	Зменшення ймовірності ухвалення невірних рішень.

Джерело: [33]

Задля того, щоб досягнути визначених вище позитивних ефектів у процесі реалізації основних положень системи менеджменту якості, господарюючому суб'єкту слід:

- чітко ідентифікувати процеси, потрібні для безперебійного функціонування системи управління якістю;
- визначити послідовність і характер взаємодії між вказаними процесами;
- ідентифікувати методи, за допомогою яких можливо забезпечити раціональний перебіг процесів у сфері якості, контроль за їх перебігом, а також критерії оцінки їх результативності;
- забезпечити процес функціонування системи управління якістю потрібними ресурсами та інформацією;
- здійснювати періодичний моніторинг, аналіз та оцінку процесів у сфері якості;
- запроваджувати заходи і реалізувати плани щодо постійного вдосконалення бізнес-процесів, які мають місце на підприємстві [8].

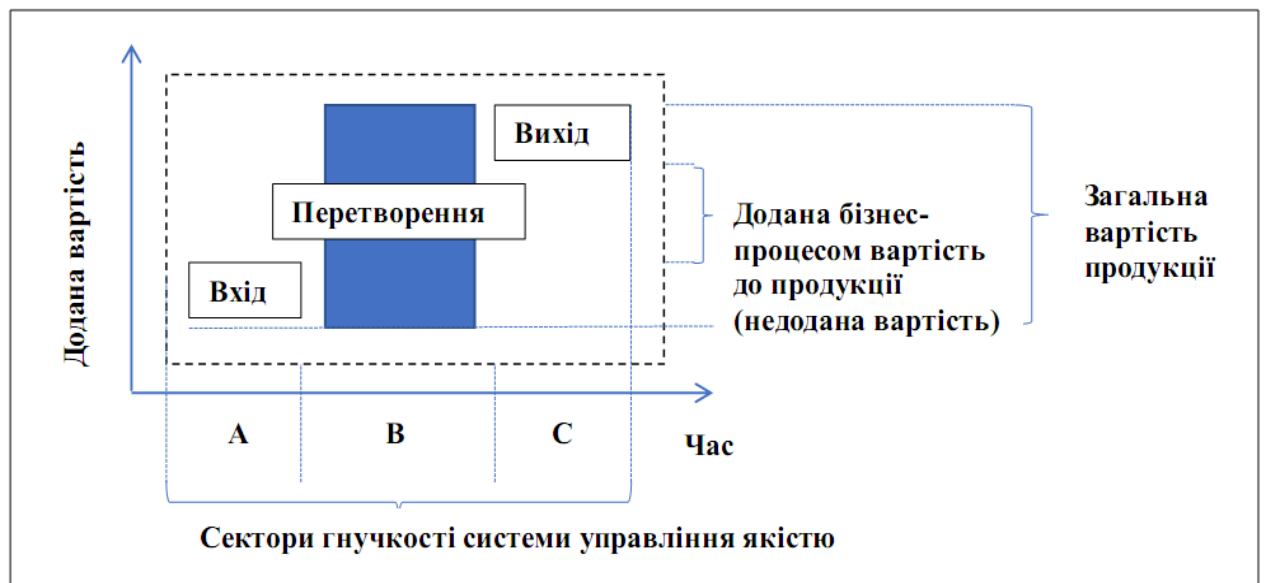
В контексті євроінтеграційних тенденцій вітчизняні суб'єкти господарювання можуть скористатися певними додатковими можливостями, які сприятимуть покращенню процесу забезпечення якості: вихід на міжнародні ринки із власною продукцією; залучення коштів іноземних інвесторів та світових інноваційних технологій; вивчення та імплементація досвіду провадження діяльності у сфері менеджменту якості держав-членів Європейського Союзу; співпраця із представниками зарубіжних країн у сфері якості; можливості переміщення товарів, капіталу, робочої сили [3].

Комплексна система забезпечення якості на підприємстві повинна чітко корелювати з іншими складовими менеджменту:

- цільовою (постачання товарів і послуг, різних видів ресурсів);
- управлінською (фінансовий менеджмент, управління збутом товарів і послуг, керування технологічними процесами);
- функціональною (стратегічне управління, організація виробництва);
- організаційною (гнучкість управлінської діяльності, інноваційний підхід до розробки рішень);
- соціальною (соціальний захист персоналу, екологічна безпека);

- мотиваційною (професійний рівень персоналу, навчання і розвиток, ефективна кадрова політика, стимулювання і заохочення);
- інформаційною (формування баз даних, організація вивчення ринку);
- філософською (організаційна культура, етичні настанови, імідж компанії);
- підсистемою взаємодії з оточенням (рекламна політика, ЗМІ, співпраця зі стейкхолдерами) [7].

Однією із найголовніших характеристик бізнес-процесів, відкритих до взаємодії з оточенням, є високий рівень їх адаптаційної спроможності. Адаптивність будь-якого бізнес-процесу означає його здатність швидко та ефективно пристосуватися до різноманітних змін у зовнішньому і внутрішньому середовищі (рис. 3.1) [50].



Позначення: сектор А – гнучкість під час добору постачальників, якістю ресурсів на вході; сектор В – гнучкість при реагуванні на зміни в управлінських чи технологічних процесах; сектор С – гнучкість роботи з клієнтами та врахування їх сприйняття.

Рис. 3.1. Загальна схема адаптивності бізнес-процесів в системі управління якістю

Джерело: [50]

Акцентування уваги на адаптивності бізнес-процесів у межах системи управління якістю є важливим, оскільки гнучкий підхід до керування якістю

дозволить оперативно та раціонально реагувати на потенційні відхилення під час перебігу бізнес-процесів, спричинені трансформацією внутрішнього чи зовнішнього оточення (маючи на увазі «вхід» та «вихід» відкритої системи, наведені на) [50].

Механізми підтримання гнучкості й адаптивності системи менеджменту якості бізнес-процесів господарюючих суб'єктів включають реалізацію відповідних функцій:

- виявлення та аналіз невідповідностей у функціонуванні системи забезпечення якості бізнес-процесів компанії;
- ідентифікація та оцінка методів у складі карт методів керування якістю бізнес-процесів фірми;
- пошук та оцінка необхідних методів управління якістю за межами наявних карт методів та їх застосування;
- розвиток та підтримка критично важливих якостей працівників, їх навчання і професійний розвиток [50].

Поряд з адаптивністю, ключове значення у межах комплексної системи забезпечення якості мають високий рівень її стійкості, орієнтованість на забезпечення сталого розвитку (дотримання пріоритетів економічного, соціального та екологічного характеру), застосування ризик-орієнтованого мислення (рис. 3.2).

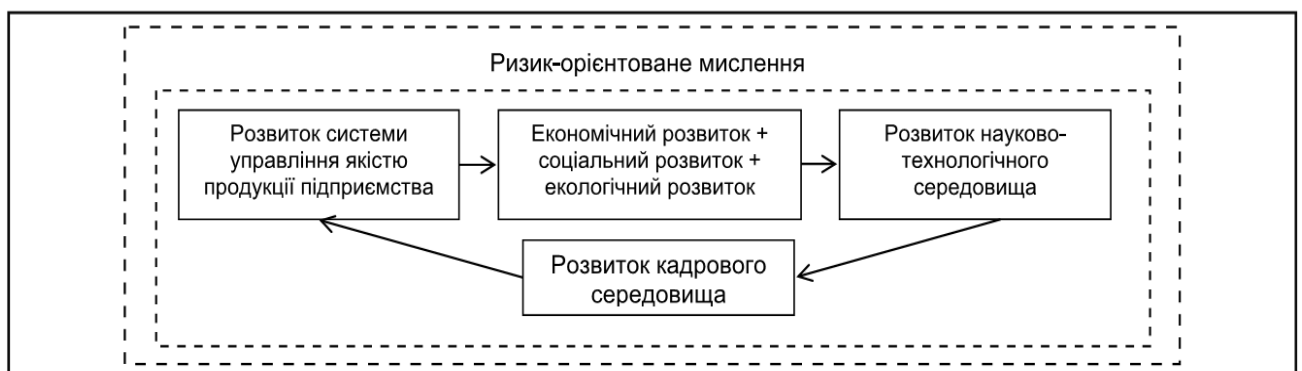


Рис. 3.2. Цикл стійкого розвитку системи управління якістю підприємства

Джерело: [19]

У межах системи забезпечення якості відбувається поєднання новітніх підходів до управління якістю продукції, якістю кадрового забезпечення та якістю науково-технологічного середовища.

З-поміж сучасних підходів до поліпшення управління якістю продукції варто виокремити:

- застосування новітніх досягнень науки і техніки під час проєктних робіт;
- використання прогресивних технологій у виробничому процесі та чітке дотримання технологічних норм;
- забезпечення потреб у високопродуктивному виробничому устаткуванні;
- сертифікація продукції, дотримання положень стандартів і норм, технічних умов виробництва;
- застосування прогресивних підходів до управління та організації виробничого процесу;
- застосування прийомів контролю і самоконтролю у виробничому процесі;
- активізація вигідної економічної взаємодії між компанією-виробником та її замовниками;
- систематизація та впровадження кращого світового і вітчизняного досвіду щодо підвищення якісних характеристик продукції та рівня її конкурентоспроможності;
- формування системи планів і прогнозів стосовно рівня якості продукції;
- запровадження ефективної цінової політики (економічно привабливих цін на продукцію для клієнтів);
- запровадження виваженої кадрової політики, збереження, примноження та розвиток людських ресурсів;
- наявність дієвої системи мотивації усіх категорій працівників;
- поліпшення документообігу та інформаційного забезпечення [44].

Комплексна система забезпечення якості ґрунтується на врахуванні концепції «П'ять М» (рис. 3.3). Згідно з цією концепцією, належний рівень якості досягається шляхом ефективного поєднання п'яти складових бізнес-процесу: людських ресурсів, новітнього обладнання, якісних матеріалів, прогресивних методів організації трудової діяльності та оточення [44].



Рис. 3.3. Складові комплексної концепції управління якістю «П'ять М»

Джерело: [44]

Розглянемо більш детально складові концепції управління якістю «П'ять М»:

- Men – люди (кадрове забезпечення, кваліфікація персоналу, навчання і розвиток, мотивація, інформування);
- Machine – машини (устаткування, інструменти, обладнання);
- Material – матеріали (сировина, комплектуючі, напівфабрикати, деталі та вироби);
- Method – метод (організація праці і управління, стиль керівництва, керування технологічними процесами);
- Mileu – середовище (належні умови праці) [8].

Невіддільним елементом ефективної системи забезпечення якості є наявність та постійна підтримка відповідної культури якості на рівні господарюючого суб'єкта. Культура якості відображає цінності та усвідомлення принципів якості, методичні прийоми щодо її забезпечення. Вона проявляється як цілісна система, що поєднує в процесі керування якістю розрізнені методи та інструментарій (проектування якості, забезпечення функцій якості, запровадження статистичного контролю якості, постійне вдосконалення процесів та ін.) [31].

У межах сформованої культури якості компанії прийнято розрізняти три її типи: культуру прийняття помилок (акцентує увагу та продукції та результатах, передбачає інспектування рівня якості); культуру попередження помилок (націлена на процес, виявлення причин прояву невідповідностей, спрямована на створення досконалих процесів, дотримання принципу «нуль дефектів»); творчу культуру (орієнтована на максимально плідну та ефективну взаємодію з усіма учасниками виробничого процесу та кінцевими споживачами на засадах кооперації та врахування інтересів) [31].

До складу найголовніших компетентностей менеджера з якості, які є важливими у межах розбудови комплексної системи забезпечення якості, доцільно віднести наступні:

- досягнення цілей (ухвалення раціональних та своєчасних управлінських рішень і одержання важливих результатів за рахунок якісного планування та контролю за виконанням, наявності та застосуванню навичок щодо управління ризиками, розв'язання проблем, технічної грамотності, відповідальності та повноважень);

- провідні команди (запровадження прийомів і підходів, які збільшують потенціал учасників команди, сприяють імплементації етичних норм поведінки у процесі досягнення цілей і завдань фірми, націлені на системний розвиток команди, прояв лідерства та ініціативи, конструктивне управління конфліктами, дотримання принципів рівності та високих професійних стандартів);

- сприяння змінам (використання процесів і підходів, які поєднують основні цілі організації, її стратегічні пріоритети, організаційні цінності та інші чинники навколишнього оточення; спроможність збалансовано підходити до управління змінами, зберігати стабільні темпи функціонування, водночас, заохочуючи творчий підхід та схильність до інновацій, системного типу мислення, гнучкості і ефективних дій в умовах невизначеності);
- управління зацікавленими сторонами (здатність до проведення ефективних переговорів, партнерства, спілкування і комунікації з усіма категоріями стейкхолдерів);
- управління ресурсами (своєчасне залучення та керування всіма видами ресурсів – фінансовими, людськими, матеріально-сировинними, інформаційними) [6].

3.2. Моніторинг якості як складова комплексної системи її забезпечення

У межах комплексної системи забезпечення якості на підприємстві чільне місце займає моніторинг та контроль її функціонування. Контроль та всебічна підтримка принципів якості зі сторони менеджерів фірми-виробника будівельних матеріалів є запорукою продукування високоякісної продукції, що має певні переваги порівняно із фірмами-конкурентами. Перевагами цілісного підходу до внутрішнього моніторингу системи забезпечення якості є налагодження стійкого і безперебійного виробничого процесу, ідентифікація та усунення проблем на ранніх етапах їх прояву [9].

У загальному розумінні моніторинг – це «спеціально організоване систематичне стеження за станом об'єктів, явищ, процесів з метою їх оцінки, контролю або прогнозу» [22].

На рівні господарюючого суб'єкта моніторинг варто розуміти як процес спостереження за певними діями та відповідними показниками тих складових, які задіяні у процесі провадження основної діяльності

підприємства, а його призначенням виступає виявлення прояву певної проблеми. Зазначений процес надає змогу менеджерам підприємства ухвалити своєчасні управлінські рішення стосовно усунення проблеми, що виникла, стимулює виникнення нових ідей, обґрунтування пропозицій та пошук стратегічних напрямів розвитку [36].

Моніторинг якості у складі комплексної системи її забезпечення дозволяє забезпечити виконання як стратегічних, так і короткострокових завдань у сфері покращення якості, і зосереджений на виконанні таких дій:

- встановлення переліку необхідних даних, які підлягають збиранню та опрацюванню;
- проведення аналізу акумульованого масиву даних із акцентуванням уваги на тих об'єктах, що справляють найбільш вагомий деструктивний вплив на рівень якості продукції чи послуг;
- доведення результатів проведеного аналізу до відома керівництва фірми та забезпечення зворотного зв'язку під час усунення виявлених проблем у сфері якості;
- періодичне інформування управлінського персоналу підприємства з питань виконання настанов і рекомендацій у сфері покращення якості [1].

Задля того, щоб моніторинг якості був дійсно ефективним і сприяв підвищенню конкурентоспроможності продукції, доцільно заздалегідь встановити критерії, за якими він буде проводитися. До складу таких критеріїв відносимо наступні:

1) Стратегія та планування якості:

1.1) Забезпечення розуміння персоналом мети і завдань у сфері якості та оптимальних методів їх реалізації.

1.2) Ідентифікація чітко визначених методів та напрямів зниження витрат на виготовлення високоякісної продукції.

1.3) Встановлення можливостей та підходу до залучення результатів науково-технічного прогресу за відповідними напрямами функціонування підприємства у стратегічній перспективі.

2) Орієнтація на клієнтів і ринок:

2.1) Усвідомлення та розуміння персоналом важливості визначеного набору якісних параметрів продукції для замовників, ринкового сегменту та галузі загалом.

2.2) Забезпечення економічного ефекту при обґрунтованому збільшенні витрат на поліпшення якості продукції відповідно до запитів клієнтів, ринкових потреб, стандартів з якості та за умови оптимізації витрат на її виготовлення.

2.3) Задоволення запитів клієнтів, забезпечення вимог ринку і діючих стандартів завдяки застосуванню сучасних технологічних рішень у виробничому процесі.

3) Компетентність персоналу у сфері якості:

3.1) Чіткий розподіл повноважень і відповідальності, поінформованість та достатній кваліфікаційний рівень співробітників в контексті забезпечення необхідних параметрів якості.

3.2) Достатня компетентність персоналу з питань організації оптимальної енергомісткості та витратомісткості виготовлення якісної продукції.

3.3) Належна компетентність людських ресурсів у сфері застосування досягнень науково-технічного прогресу та результатів реалізації інноваційних проєктних рішень.

4) Забезпеченість ресурсами:

4.1) Належний рівень забезпечення усіх категорій працюючих можливостями раціонально залучати та ощадливо використовувати різні види необхідних ресурсів.

4.2) Здатність використовувати ресурси фірми згідно із принципом їх максимальної продуктивності та мінімізації обсягів витрачання.

4.3) Налагодження партнерських відносин стосовно обміну досвідом, результатами інноваційних проєктів, якісними ресурсами виробничого призначення.

5) Продуманість етапів виробництва:

5.1) Залучення до процесів проектування та організації бізнес-процесів виключно кваліфікованих співробітників на всіх етапах виробничого циклу.

5.2) Додержання відповідних вимог прийнятої політики зниження витрат та зростання продуктивності під час досягнення якісних характеристик продукції чи послуг.

5.3) Одержання характеристик продукції більш високої якості завдяки імплементації інновацій і новітніх технологічних досягнень.

6) Отримання кращих результатів:

6.1) Поліпшення персоналом минулих результатів господарської діяльності та отримання кращих результатів у порівнянні із фірмами-конкурентами.

6.2) Забезпечення вищої ефективності від інвестування коштів у виробничий процес та зниження витратомісткості виготовлення продукції встановленого рівня якості.

6.3) Поліпшення методів техніко-технологічної організації процесу виготовлення продукції порівняно із результатами минулого часового проміжку [36].

Необхідно підкреслити, що для підприємства-виробника будівельної продукції важливо зосередити увагу на здійсненні моніторингу якості тих бізнес-процесів, під час яких відбувається підготовка різних видів документації (технічного, технологічного, проєктного спрямування), додержання параметрів якості виробів, обладнання, конструкції, матеріалів, процесу виготовлення, збереження готової продукції, її транспортування та здача готових результатів замовникам.

У той же час, моніторинг якості, що передбачає спостереження, збирання, обробку та аналіз відповідної інформації і даних, є цінним етапом в контексті проведення подальших ґрунтовних оцінок, складання прогнозів і забезпечення інформаційних потреб для ухвалення оптимальних управлінських рішень. Такі рішення лежать в площині як поточного

коригування параметрів якості продукції та функціонування підприємства, так і формулювання стратегічних напрямів подальшого розвитку господарюючого суб'єкта, раціоналізації його виробничої й фінансово-інвестиційної політики [25].

Моніторинг якості у складі комплексної системи її забезпечення здійснюється із дотриманням низки послідовних етапів. На першому етапі відбувається призначення відповідальної особи або формування команди працівників, які займатимуться контролем і моніторингом параметрів і показників, що чинять вплив на рівень якості продукції та підвищення її конкурентоспроможності у ринкових умовах.

Другий етап моніторингу якості передбачає створення належного інформаційного забезпечення (формування масивів даних вхідного і вихідного спрямування), потрібних для реалізації моніторингових і контрольних процедур у сфері виготовлення якісної продукції та надання послуг.

Метою третього етапу моніторингу якості виступає ідентифікація ключових рушійних сил діяльності у сфері забезпечення якості, основних орієнтирів стосовно наявних вимог клієнтів, ринку, стандартів та інших вимог щодо поліпшення якісних параметрів продукції.

На четвертому етапі моніторингу передбачено встановити міру відповідності критеріїв покращення якості продукції у рамках існуючої системи менеджменту якості на підприємстві.

П'ятий етап моніторингу орієнтований на здійснення перевірки і контролю додержання вимог щодо якісного перебігу виробничого процесу, під час якого відбувається випуск основної продукції фірми.

На шостому етапі моніторингу здійснюється оцінка повноти організації основних процесів виготовлення продукції належної якості та міри їх спільної узгодженості з іншими елементами виробничо-управлінської системи на підприємстві (управління фінансами, людськими ресурсами, інвестиціями, інформацією тощо).

Сьомий етап моніторингу спрямований на опис виконання визначених завдань у вигляді, наприклад, блок-схем зі структурними взаємозв'язками, що відповідають кожному з етапів покращення якості продукції та елементів системи управління якістю.

На восьмому етапі моніторингу відбувається встановлення відхилень в процесі виготовлення продукції, пошук браку і дефектів стосовно її якісних параметрів.

Дев'ятий етап моніторингу присвячений здійсненню коригувальних дій, спрямованих на підвищення ступеню досягнення цілей і завдань у сфері покращення якості продукції та підвищення її конкурентних переваг у порівнянні з фірмами-конкурентами.

На десятому етапі моніторингу відбувається перегляд внесення змін до відповідних етапів виробничого процесу у напрямі виготовлення продукції з більш високими якісними характеристиками.

На одинадцятому етапі моніторингу здійснюється підготовка супровідної документації, що стосується питань організації виробничого процесу з виготовлення продукції належного рівня якості з урахуванням результатів і рекомендацій моніторингових процедур [36].

В процесі моніторингу якості слід також здійснити оцінку ступеню виконання планових показників з виробництва, ідентифікувати причини відхилення від плану та наявні невикористані резерви у сфері якості [22].

Отже, у межах комплексної системи забезпечення якості на даному підприємстві нами запропоновано такі напрями її поліпшення: запровадження системного та процесного підходів, принципів сталого розвитку (що дозволяють отримати збалансований економічний, соціальний та екологічний ефекти), ризик-орієнтованого управління, адаптивності й гнучкості бізнес-процесів, концепції «П'ять М» (люди, машини, матеріали, методи, середовище), підвищення культури якості та компетентності менеджерів з якості. Також важливим є застосування моніторингових і контрольних процедур в процесі управління якістю.

ВИСНОВКИ

Проведений у кваліфікаційній роботі аналіз теоретичних та методичних засад, а також особливостей функціонування системи забезпечення якості на підприємстві дозволити зробити наступні висновки.

Якість на сьогодні виступає однією з головних економічних властивостей продукції, зважаючи на підвищення темпів конкуренції між виробниками у регіональному, державному і міжнародному вимірах, зростання вимог споживачів до якісних параметрів продукції.

Розрізняють поняття якості продукції та якості діяльності підприємств в цілому. Якість продукції представляє собою низку невід'ємних характеристик, які стосуються призначення, ступеня економічності, новизни, довговічності, надійності товарів чи послуг та визначають їх спроможність задовольняти наявні потреби кінцевих споживачів.

Щодо управління якістю діяльності підприємств, зазначене поняття відзначається більш широким спектром характеристик, містячи додатково відповідні політику і цілі у сфері забезпечення якості, бізнес-процеси, функції планування, організації, координації, контролю і покращення показників якості.

Світовий досвід з питань забезпечення якості стосується імплементації підходів, які надають змогу забезпечити комплексне покращення систем менеджменту якості, а також запровадження численних міжнародних стандартів у сфері якості, якими встановлено низку принципів і рекомендацій щодо функціонування систем менеджменту якості. Доволі розповсюдженою на сьогодні є модель «загального управління якістю» (Total Quality Management – TQM).

Система забезпечення якості підприємства знаходиться у взаємозв'язку з багатьма іншими підсистемами менеджменту, такими як: управління виробничим процесом, фінансами, збутом і постачанням, кадровим потенціалом, інформаційно-комунікативною взаємодією тощо.

Господарська діяльність Товариства з обмеженою відповідальністю «МЕГАБУД-ЮА» була започаткована у 2018 році у місті Кропивницький. Ключовим видом господарської діяльності даного товариства виступає виготовлення виробів із бетону для будівництва.

Аналіз змін чистого доходу від реалізації продукції підприємства за п'ятирічний період засвідчив зростання даного показника у 2022 році порівняно із минулим періодом, внаслідок чого його значення становило 2105,8 тис. грн. Собівартість реалізованої продукції фірми також зросла у 2022 році (відносно 2021 р.), склавши 2096,4 тис. грн. Розмір чистого прибутку підприємства є невисоким, проте, за весь період його існування не було зафіксовано отримання чистих збитків. За період 2018-2021 років обсягу балансу досліджуваного підприємства мав переважно висхідну динаміку, однак, в останній рік знизився у порівнянні із минулим періодом.

Проведений аналіз п'яти груп показників фінансово-економічного стану підприємства (майнового потенціалу, ліквідності, фінансової стійкості, ділової активності та рентабельності) дозволив встановити, що для більшості показників упродовж аналізованого періоду були характерні у більшій мірі негативні тенденції.

За допомогою методу PESTLE-аналізу було встановлено ступінь впливу політичних, економічних, соціальних, технологічних, законодавчих та екологічних чинників зовнішнього оточення на можливості забезпечення якості на даному підприємстві, які були ідентифіковані як високий, помірний і низький.

Задля оцінювання рівня якості товарної продукції підприємства здійснено експертну оцінку відповідних параметрів, таких як: економічність, призначення, технологічність, довговічність, надійність, транспортабельність, безпека та екологічність. Крім того, проведено експертну оцінку ключових параметрів якості функціонування підприємства в цілому. Результати такої оцінки дозволили констатувати, що у сфері забезпечення якості важливими на сьогодні для підприємства напрямами є

підвищення рівня екологічності, вдосконалення організаційних, аналітичних і моніторингових процедур.

Під час обґрунтування пріоритетних напрямів вдосконалення системи забезпечення якості на підприємстві було запропоновано забезпечувати функціонування зазначеної системи на засадах комплексного підходу. Такий підхід передбачає імплементацію процесного підходу (керування усіма бізнес-процесами, що чинять вплив на якість продукції), запровадження системного підходу (розгляд діяльності господарюючого суб'єкта як відкритої системи, що активно взаємодіє із зовнішнім середовищем).

Важливими аспектами поліпшення системи забезпечення якості виступає врахування у господарській діяльності пріоритетів сталого розвитку (збалансованого поєднання економічних, соціальних та екологічних інтересів), застосування методів та інструментів управління ризиками в процесі керування якістю, орієнтація на адаптивний і гнучкий підхід до управлінської діяльності, впровадження концепції «П'ять М», забезпечення високого рівня культури якості та професійного рівня осіб, залучених до процесу управління якістю.

Наведено пропозиції щодо застосування моніторингу якості як невіддільної складової системи її забезпечення, включаючи критерії здійснення моніторингових процедур та їх етапи, що дозволить більш оперативно виявляти та усувати проблеми у сфері якості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алькема В.Г., Кібиш Л.А. Моніторинг якості при сертифікації колісних транспортних засобів. *Вчені записки університету «КРОК». Серія: Економіка*. 2020. Вип. 2. С. 88-96.
2. Білоусько Т.Ю., Шовкун Л.В. Управління якістю в забезпеченні конкурентоспроможності аграрної продукції. *Вісник ХНАУ. Серія: Економічні науки*. 2020. №2. С. 168-178.
3. Брояка А.А. Удосконалення системи управління якістю та безпечністю агрохарчової продукції в умовах євроінтеграційних процесів. *Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2021. №3. С. 85-103.
4. Валявський С.М., Третяк В.В. Система управління якістю на підприємствах цукрової промисловості: структура, зміст та опис процедури впровадження. *Ефективна економіка*. 2019. №10. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2019_10_45. (дата звернення: 28.11.2023).
5. Василик Н.М., Корецька Н.І. Управління якістю надання транспортних послуг спецтехнікою на основі креативних підходів. *Економічні науки: збірник наукових праць Луцького національного технічного університету. Серія: Регіональна економіка*. 2021. Вип. 18. С. 6-17.
6. Вербовська Л.С., Станьковська І.М., Боднар Г.Ф., Микитюк М.О. Компетентнісний розвиток персоналу як складова забезпечення якості проєкту. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2022. Вип. 18(1). С. 79-88.
7. Власенко І.В. Роль системи управління якістю в забезпеченні конкурентоспроможності продукції промислового підприємства. *Економіка і організація управління*. 2021. Вип. 3. С. 194-203.
8. Гуцалюк О.М., Носатов І.К., Козловцева В.А. Впровадження міжнародних стандартів в системи управління якістю на підприємствах

сфери інжинірингових послуг. *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво*. 2020. №4. С. 134-139.

9. Двудіт З.П., Ільницька К.О., Завербний А.С., Передало Х.С. Удосконалення системи управління якістю підприємств – виробників будівельних матеріалів. *Management and entrepreneurship in Ukraine: the stages of formation and problems of development*. 2020. Vol. 2, numb. 1. С. 37-45.

10. Денисюк О.Г., Майданович В.В. Управління якістю продукції підприємства: теоретичні аспекти та принципи застосування. *Економіка, управління та адміністрування*. 2023. №1. С. 26-35.

11. Закаблук Г.О. Дослідження динаміки показників фінансово-економічного стану промислових підприємств на засадах інтегрального оцінювання. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. №12. С. 36-41.

12. Запорожець Г.В., Краснокутський Є.С. Напрями підвищення ефективності управління якістю послуг підприємств залізничного транспорту України. *Проблеми економіки*. 2022. №4. С. 148-155.

13. Каличева Н.Є., Голубєва А.А., Міненко О.С. Економічні аспекти забезпечення якості продукції на стадії проектування. *Молодий вчений*. 2022. №10. С. 45-48.

14. Коваль С.Ю., Россоха В.В. Теоретичні підходи до визначення сутності управління системами контролю та якістю виробництва продукції бджільництва. *Економічний вісник Донбасу*. 2022. №1. С. 41-51.

15. Козирєва О.В., Євтушенко В.А., Світлична К.С., Абдулаєв М.А. Організаційне забезпечення побудови процесно-орієнтованої системи менеджменту якості на підприємстві. *Economic synergy*. 2022. Iss. 4. С. 104-117.

16. Колодійчук А.В., Важинський Ф.А. Впровадження та розвиток системи управління якістю в туристичній сфері. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2022. №4. С. 87-91.

17. Корольок Т.О. Трансформація системи управління якістю в органах публічного управління в умовах євроінтеграції. *Державне управління:*

удосконалення та розвиток. 2023. №11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2023_11_14. (дата звернення: 12.12.2023).

18. Лебединець В.О., Прохоренко О.В. Запровадження системи управління якістю на промисловому підприємстві: проблеми та ризики. *Проблеми економіки*. 2020. №4. С. 177-186.

19. Лищенко М.О., Овчаренко Є.І., Гук О.В., Мохонько Г.А. Формування конкурентних переваг на основі удосконалення системи управління якістю продукції підприємства в контексті забезпечення фінансово-економічної безпеки. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2022. №2. С. 170-178.

20. Лозова Т.М. Сучасні аспекти управління якістю товарів. *Підприємництво і торгівля*. 2023. Вип. 35. С. 30-38.

21. Лукашова А.М., Новіков О.О. Статистичні методи оцінювання якості технологічних операцій отримання продукції. *Біомедична інженерія та електроніка*. 2016. №3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/biomedengelec_2016_3_9. (дата звернення: 20.11.2023).

22. Мастепан С.М. Розробка системи моніторингу втрат якості та ефективності виробництва послуг з обслуговування і ремонту автомобілів на ПАТ. *Наукові нотатки*. 2016. Вип. 55. С. 241-246.

23. Мельник О.М. Теоретично-методичні основи сучасної парадигми управління якістю. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2023. №7-8. С. 119-123.

24. Наумова Л.М., Наумов О.Б. Формування адаптивної системи управління якістю підприємств сировинної бази легкої промисловості. *Таврійський науковий вісник*. 2015. Вип. 90. С. 275-280.

25. Нікогосян Н.І., Литвиненко О.В. Вдосконалення підходів до проведення та етапи моніторингу якості будівництва. *Шляхи підвищення ефективності будівництва в умовах формування ринкових відносин*. 2019. Вип. 41. С. 130-140.

26. Обруч Г.В. Удосконалення системи управління якістю продукції вітчизняних вагонобудівних підприємств. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2016. Вип. 9. С. 113-117.

27. Онегіна В.М., Антощенкова В.В., Кравченко Ю.М. Теоретичні підходи щодо визначення сутності та особливості оцінки якості сільськогосподарської продукції. *Бізнес-навігатор*. 2022. Вип. 2. С. 89-94.

28. Павлова О.М., Павлов К.В., Омельчук Б.В., Кучерява О.Ю. Формування системи управління якістю як чинника конкурентоспроможності продукції підприємств аграрної галузі. *Innovation and Sustainability*. 2022. Iss. 4. С. 193-201.

29. Поклонська Л.С. Методичний підхід до оцінки рівня сприйняття споживачем якості продукції виробничо-технічного призначення. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2016. Вип. 7(3). С. 15-21.

30. Попадинець І.Р. Аналіз та оцінка системи управління якістю при впровадженні інтегрованої системи менеджменту. *Науковий вісник Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу. Серія: Економіка та управління в нафтовій і газовій промисловості*. 2021. №2. С. 102-110.

31. Попик О. Інноваційні технології управління якістю послуг. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2021. №4. С. 68-80.

32. Попик О.В. Концептуальні й прикладні засади контексту організації у системі управління якістю. *Економіка України*. 2023. №8. С. 61-77.

33. Прохоренко О.В., Алексєєва І.С. Вплив запровадження системи управління якістю (СУЯ) на конкурентоспроможність підприємств кондитерської промисловості. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: Економічні науки*. 2021. №1(2). С. 17-26.

34. Радченко О.П., Білоног Г.Ю. Удосконалення системи управління якістю продукції на підприємстві. *Ефективна економіка*. 2018. №9. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_9_29. (дата звернення: 20.11.2023).

35. Різник О.О., Єфіменко Н.А. Метод експертної оцінки контролю якості продукції на підприємствах машинобудівної галузі. *Вісник Черкаського державного технологічного університету. Серія: Технічні науки*. 2020. №4. С. 162-170.

36. Савіцький А.В. Етапність здійснення моніторингу якості продукції у забезпеченні конкурентних переваг підприємства. *Вісник ХНАУ. Серія: Економічні науки*. 2016. №1. С. 153-159.

37. Сатир Л.М., Задорожна Р.П., Непочатенко А.В., Кепко О.І. Аналітичний кваліметричний підхід до оцінки якості продукції як інструмент прийняття ефективних стратегічних рішень. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. №17. С. 18-24.

38. Світлишин І.І. Методичний підхід до оцінювання якості продукції. *Економіка, управління та адміністрування*. 2023. №1. С. 64-69.

39. Семенов В.Ф. Стандарти ISO серії 9000 і формування систем управління якістю на підприємствах сфери послуг. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2020. Вип. 3. С. 121-134.

40. Славінська О.С., Усиченко О.Ю. Система управління якістю в технологічних процесах будівництва земляного полотна автомобільних доріг. *Автомобільні дороги і дорожнє будівництво*. 2017. Вип. 100. С. 168-174.

41. Станкевич І.В., Поліщук І.І., Борисевич Є.Г. Розвиток маркетингових досліджень задоволеності вимог стейкхолдерів організації на засадах методичного інструментарію управління якістю. *Бізнес Інформ*. 2021. №2. С. 336-345.

42. Тельнов А.С., Решміділова С.Л. Тенденції та суперечності розбудови інтегрованих систем управління якістю. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2014. №5(2). С. 149-155.

43. Терлецька Ю.О., Кравчук А.Ю. Управління якістю продукції у системі забезпечення конкурентоспроможності підприємства. *Молодий вчений*. 2022. №1(2). С. 242-245.

44. Томашук І.В. Управління якістю продукції на підприємстві в умовах входження України в ЄС. *Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2022. №2. С. 123-141.

45. Трішин Ф.А., Трач О.Р., Шекера С.С. Процесний підхід у формуванні системи управління якістю бізнес-процесів в операційній діяльності на туристичних підприємствах України. *Економіка харчової промисловості*. 2022. Т. 14, Вип. 4. С. 66-75.

46. Турчак І.О. Принципи управління якістю й асортиментом у менеджменті поставок промислового підприємства. *Економіка. Фінанси. Право*. 2021. №8. С. 32-36.

47. Тюхтенко Н.А. Управління якістю в умовах забезпечення інноваційної стратегії діяльності підприємства. *Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка*. 2023. Т. 28, Вип. 2. С. 59-64.

48. Чухліб А.В. Аналітичне забезпечення управління якістю льнопродукції. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: Економічні науки*. 2019. №12(1). С. 64-67.

49. Шаповал Г.М. Управління якістю продукції в системі фінансово-економічної безпеки підприємства. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 45. С. 176-180.

50. Шуляр Р.В. Формування карти методів управління якістю як механізму гнучкості та адаптивності систем управління якістю бізнес-процесів машинобудівних підприємств на основі міжнародного досвіду. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2018. Вип. 22(3). С. 115-120.