

Державний торговельно-економічний університет

Кафедра менеджменту

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Розвиток програм забезпечення якості на підприємствах»

(за матеріалами ТОВ «НОВОДВОРСЬКІ ЛАЙТІНГ УА», м. Київ)

Студентки 3 курсу 7с групи
спеціальності 073 «Менеджмент»
освітньої програми
«Управління бізнесом»
першого (бакалаврського)
рівня

Кравченко Анастасії
Володимирівни

Науковий керівник:
кандидат економічних наук,
доцент

Хмурова Вікторія
Валентинівна

Гарант освітньої програми:
кандидат економічних наук,
доцент

Підкамінний Ігор
Миколайович

Київ 2023

Державний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології
Кафедра менеджменту
Освітній ступінь бакалавр
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Освітня програма «Управління бізнесом»

Затверджую

Зав. кафедри _____

« _____ » _____ 20 ____ р.

Завдання на випускню кваліфікаційну роботу студенту

Кравченко (Крапивної) Анастасії

Володимирівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи
Розвиток програм забезпечення якості на підприємствах

Затверджена наказом ректора від «01» листопада 2022 р. № 2914

2. Строк здачі студентом закінченої роботи _____ 27.01.2023 _____
3. Цільова установка та вихідні дані до роботи

Мета роботи полягає в розробці напрямків підвищення якості обслуговування на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА».

Об'єкт дослідження - є система управління якістю на підприємстві.

Предмет дослідження - є напрямки удосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА».

4. Консультанти по роботі із зазначенням розділів, за якими здійснюється консультування:

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видано	Завдання виконано
1	Хмурова В.В.		
2	Хмурова В.В.		
3	Хмурова В.В.		

5. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

Вступ

Розділ 1. Теоретичні основи управління якістю на підприємстві

1.1 Якість як чинник підвищення конкурентоспроможності

1.2 Системи управління якістю на підприємстві

Висновки до 1 розділу

Розділ 2. Управління якістю на прикладі ТОВ «НОВОДВОРСЬКІ ЛАЙТІНГ УА»

2.1 Загальна характеристика підприємства

2.2 Оцінка рівня управління якістю на підприємстві

Висновки до 2 розділу

Розділ 3. Забезпечення ефективності управління якістю на підприємстві ТОВ «НОВОДВОРСЬКІ ЛАЙТІНГ УА»

3.1 Напрямки підвищення якості обслуговування на підприємстві

3.2 Оцінка економічної ефективності запропонованих заходів

Висновки до 3 розділу

Висновки

Список використаних джерел

Додатки

6. Календарний план виконання випускної кваліфікаційної роботи

№ з/п.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1.	Забезпечення студентів <u>Положенням про випускну кваліфікаційну роботу (проект)</u> та Методичними рекомендаціями з виконання випускної кваліфікаційної роботи бакалавра	до 12.09.22 р.	Виконано
2.	Визначення напряму дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	до 01.11.22 р.	Виконано
3.	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	до 14.11.22 р.	Виконано
4.	Рецензування планів випускної кваліфікаційної роботи	до 21.11.22 р.	Виконано
5.	Проходження студентами практичної підготовки на об'єктах, за якими виконуються випускні кваліфікаційні роботи	28.11.22 - 16.12.22 р.	Виконано
6.	Захист практичної підготовки	18.12.22 - 20.12.22 р.	Виконано
7.	Збір статистичних даних, підготовка аналітичного матеріалу випускної кваліфікаційної роботи	до 16.12.22 р.	Виконано
8.	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого (дослідницького) розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 23.12.22 р.	Виконано
9.	Періодичне звітування студентів про виконання випускної кваліфікаційної роботи перед науковими керівниками та завідувачем кафедри	з 10 по 20 число щомісяця	Виконано
10.	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи бакалавра на кафедру (з листом-відгуком з підприємства – об'єкту дослідження), <u>перевірка на плагіат</u> та її реєстрація	до 27.01.23 р.	Виконано
11.	Підготовка відгуку на випускну кваліфікаційну роботу науковим керівником	до 06.02.23 р.	Виконано
12.	Проведення попереднього захисту випускної кваліфікаційної роботи та проходження внутрішнього рецензування	Згідно графіка	Виконано
13.	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	Згідно графіка	Виконано
14.	Направлення випускної кваліфікаційної роботи у ЕК для захисту	Згідно графіка	Виконано
15.	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Згідно графіка навч. процесу	Виконано

7. Дата видачі завдання «19» жовтня 2022 р.

8. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи

Хмурова В. В.*(прізвище, ініціали, підпис)*

9. Гарант освітньої програми

Підкамінний І. М.*(прізвище, ініціали, підпис)*

10. Завдання прийняв до виконання студент

Кравченко (Крапивної) А. В.*(прізвище, ініціали, підпис)*

11. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи

Кравченко А.В. виконано завершене самостійне дослідження на актуальну тему за затвердженим планом.

За результатами опрацювання достатньої кількості літературних джерел автором визначено теоретичні основи безпеки управління якістю підприємства.

На підставі діагностики системи безпеки управління якістю та господарської діяльності підприємства ТОВ «НОВОДВОРСЬКІ ЛАЙТІНГ УА» студенткою обґрунтовано та підтверджено економічну ефективність заходів з підвищення безпеки програми якості даного підприємства.

Мета ВКР досягнута, завдання дослідження виконані повною мірою. Робота має практичне значення, рекомендації автора можуть бути корисними для ТОВ «НОВОДВОРСЬКІ ЛАЙТІНГ УА».

За змістом та оформленням випускна кваліфікаційна робота Кравченко А.В. відповідає встановленим вимогам та може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи _____
(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист _____
(ПІБ, підпис, дата)

12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента

Кравченко (Крапивної) А. В.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

Підкаміньний І. М.

(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри

Бай С. І.

(підпис, прізвище, ініціали)

« _____ » _____ 20__ р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ	
1.1 Якість як чинник підвищення конкурентоспроможності.....	5
1.2 Системи управління якістю на підприємстві.....	8
Висновки до 1 розділу.....	12
РОЗДІЛ 2 УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПРИКЛАДІ ТОВ «НОВОДВОРСЬКІ ЛАЙТІНГ УА»	
2.1 Загальна характеристика підприємства.....	13
2.2 Оцінка рівня управління якістю на підприємстві.....	23
Висновки до 2 розділу.....	32
РОЗДІЛ 3 ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «НОВОДВОРСЬКІ ЛАЙТІНГ УА»	
3.1 Напрямки підвищення якості обслуговування на підприємстві.....	34
3.2 Оцінка економічної ефективності запропонованих заходів.....	41
Висновки до 3 розділу.....	44
ВИСНОВКИ	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	48
ДОДАТКИ	52

ВСТУП

Актуальність. В сучасних ринкових умовах якість роботи господарюючих суб'єктів визначає кінцеві результати їх діяльності, що, в свою чергу, завдає впливу на ефективність всієї національної економіки. Все більшої актуальності набуває питання контролю якості у зв'язку зі зростанням темпів ринкової конкуренції, підвищенням рівня відкритості ринкової економіки та її інтеграцією в світовий економічний простір. В умовах сучасності саме якість продукції є визначним фактором для змісту виробництва, оскільки головною метою здійснюваної діяльності є саме задоволення споживчих потреб та запитів, що, в свою чергу, передбачає постійне підвищення та покращення споживчих властивостей товарів. Таким чином, система управління якістю потребує впровадження комплексного підходу, який визначить ключові показники якості та головні напрямки їх удосконалення. Система управління якістю передбачає здійснення організованої та впорядкованої діяльності компанії з метою зростання обраних показників.

Метою даної роботи є розробка напрямків підвищення якості обслуговування на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА».

Досягнення поставленої мети передбачає виконання наступних завдань:

- охарактеризувати роль якості в забезпеченні конкурентоспроможності;
- проаналізувати системи управління якістю на підприємствах;
- охарактеризувати діяльність підприємства ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»;
- оцінити рівень управління якістю на досліджуваному підприємстві;
- виокремити напрямки підвищення якості обслуговування на ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»;

– оцінити економічну доцільність запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження в даній роботі є система управління якістю на підприємстві.

Предметом дослідження є напрямки удосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ «Новодворскі Лайтінг УА».

Методи дослідження, використані в даній роботі: аналіз літературних джерел, синтез та порівняння, узагальнення, синтез та порівняння, абстрактно-логічний, розрахунково-графічний, математико-статистичні методи.

Базою дослідження послуговували праці вітчизняних та зарубіжних вчених, державні стандарти України, інформація про діяльність підприємства ТОВ «Новодворскі Лайтінг УА».

Практична значущість випускної кваліфікаційної роботи полягає в можливості використання отриманих здобутків для удосконалення системи контролю якості на підприємстві ТОВ «Новодворскі Лайтінг УА».

Структура роботи: робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків, містить 4 рисунки, 14 таблиць, 30 джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1 Якість як чинник підвищення конкурентоспроможності

Важливим елементом забезпечення високих результатів здійснення виробничо-господарської діяльності є оцінка конкурентоспроможності продукції. Її дослідження повинно відбуватися постійно та систематично на кожному етапі життєвого циклу продукції, оскільки це надає можливість прийняття своєчасних рішень щодо оптимізації товарного асортименту, необхідність освоєння нових ринків, а також модернізації наявних виробів, [8, с. 162]. Доцільно зауважити, що конкурентоспроможність товару є не тільки прямим відображенням його якості, а і ступеню відповідності його споживчих якостей аналогічним якостям конкурента. Тобто, показники якості можна узагальнити як кількісну оцінку певного переліку споживчих властивостей продукції [20].

Згідно з міжнародним стандартом ISO 9000:2015 «Системи менеджменту якості» якість продукції, як і послуг, визначається через їх спроможність задовольнити споживчі запити а також їх очікуванням і неочікуваним впливом на відповідні зацікавлені сторони [19]. Якість може бути визначена не тільки з точки зору очікуваних функцій та показників, а також з боку сприйняття споживача щодо їх цінності для нього, а також отриманої ним вигоди. Окрім цього, підприємства, що в своїй діяльності переслідують мету створення якісного продукту або послуг, дотримуються певної культури, яка, в свою чергу, визначає поведінку, дії та позиції їх співробітників, як і процеси, що призводять до створення цінностей через задоволення потреб та очікувань [13].

З вищесказаного можна зробити висновок, що якість є однією з ключових переваг, що визначають конкурентні позиції підприємства на ринку. В такому випадку доцільно приділити достатню увагу поняттю якості та його складовим (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Складові, що визначають поняття якості продукції

Складова	Характеристика
Сутнісна	Відображає здатність товару задовольняти споживчим запитам
Незамінність	Вказує на відсутність іншого товару, здатного розв'язати поставлене завдання
Простота експлуатації	Якість товару зростає також з підвищенням простоти у його використанні
Естетична	Дизайн повинен відповідати сучасним вимогам предметного середовища, ергономічним та не містити зайвих елементів
Ефективність	Використання товару повинно відбуватися згідно з його прямим призначенням та за умови мінімальних зусиль з боку споживача
Адресність	Товар повинен розроблятися з урахуванням споживчих потреб та запитів, та демонструвати розуміння їх виробником.

Джерело: складено на основі [13]

Таким чином, з урахуванням вищезазначених тверджень, а також характеристик поняття якості, можна зробити висновок, що у випадку, коли якість продукції збігається або перевищує споживчі запити, то це свідчитиме про високий рівень конкурентних можливостей підприємства. Саме тому підвищення якості продукції забезпечує підприємству наступні переваги:

- підвищення рівня споживчої довіри та лояльності;
- поширення інформації про товар серед споживачів, тобто «маркетинг з уст в уста», який сприяє зростанню пізнаваності товару та здійснює позитивний вплив на імідж підприємства;
- підвищення рентабельності інвестицій та діяльності в цілому, оскільки зменшення кількості недоліків призводить також до зниження виробничих втрат та оптимізує витрати виробництва [15].

Отже, розв'язання проблеми підвищення якості та покращення споживчих властивостей продукції є одним з провідних чинників забезпечення конкурентних переваг підприємства. Більш того, постійне покращення якісних характеристик продукції дозволяє підприємствам не лише завоювати, а і підтримувати позитивний імідж у сприйнятті споживачів, розширювати цільову аудиторію та ускладнювати її сегментацію, опановувати нові ринки, в тому числі міжнародні, що в результаті забезпечує підвищення прибутковості від діяльності та стійкість фінансового стану. Це все досягається, насамперед, за допомогою створення та реалізації ефективної системи управління якістю. Така система, за умови раціонального функціонування, забезпечує отримання максимального ефекту за умови мінімізації ресурсовкладень та дозволяє акумулювати ресурси підприємства на його подальший розвиток. На поточному етапі функціонування ринкових відносин створення раціональної системи управління якістю, що орієнтована на максимізацію задоволеності споживчих потреб, є однією з найважливіших передумов для розвитку підприємств, що мають своєю метою вихід на світові ринки, збільшення ринкової частки, також створення тривалих та продуктивних стосунків з міжнародними партнерами. Воно передбачає, в тому числі, і сертифікацію продукції згідно з вимогами міжнародних стандартів [13].

Окрім вищезазначених параметрів, що визначають конкурентні позиції товару на ринку, доцільно виділити також наступні характеристики:

- соціальна адресність, яка полягає у відповідності характеристик продукції специфічним потребам споживачів чи окремих соціальних груп;
- споживча новизна, тобто надання товару або продукту таких характеристик або рис, що раніше не зустрічалися в ньому або відсутні у товарів від підприємств-конкурентів;
- інформативність, яка передбачає здатність товару проявляти свою цінність за допомогою надання інформації про його конкурентні переваги;
- достовірність як відображення захисту продукції;

– безпечність для життєдіяльності, здоров'я та довкілля, а також експлуатації продукту [6; 10].

Питання якості та конкурентних переваг продукції в умовах сучасності має універсальний характер, адже масове виробництво продукції високої якості є однією з важливих передумов розвитку суспільства.

1.2 Системи управління якістю на підприємстві

Підходи до управління якістю на підприємстві являють собою головні напрямки та цілі, що переслідує підприємство, які спрямовані на покращення якості продукції або послуг, які офіційно сформульовані вищим керівництвом. Ключовим елементом політики якості є система управління якістю, яка в рамках кожного підприємства має свою структуру. Ця система містить в собі такі елементи: документи, організація, ресурси, процеси. Головним елементом є організація, і її сутність зводиться до того, що в межах підприємства існує група співробітників, які володіють професійними знаннями та навичками в сфері управління якістю, тобто, існує диференційований підхід до повноважень та обов'язків [7, с. 60-64]. Наступним елементом є документація, яка в сфері контролю якості, як правило, носить організаційно-розпорядчий характер. До них можна віднести, наприклад, посадові інструкції, положення про структурні підрозділи, тощо [7, с. 60-64].

Система управління якістю на підприємстві являє собою сукупність елементів, що взаємодіють та взаємопов'язані між собою, які забезпечують можливість встановлення політики та цілей організації, а також реалізовувати заходи з їх досягнення. Ця система контролює та спрямовує діяльність компанії в питаннях якості. Головними складовими, що входять до системи управління якістю в організації, є:

- забезпечення якості;
- управління якістю;

- поліпшення якості.

Основними цілями, що переслідує підприємство при впровадженні системи управління якістю, є:

- отримання сертифікату якості;
- розширення можливостей підприємства, в тому числі вихід на нові ринки, встановлення міжнародних відносин з іншими компаніями;
- підвищення конкурентних можливостей підприємства в умовах ринкової економіки;
- забезпечення вищої лояльності потенційних споживачів, партнерів, клієнтів;
- орієнтація виробничих процесів на підвищення якості та рівня безпеки.

Основними перевагами, які забезпечує впровадження систем управління якістю на підприємствах, є:

- оптимізація виробничих процесів, підвищення продуктивності;
- мінімізація витрат;
- підвищення конкурентоспроможності;
- підвищення рівня задоволеності споживачів;
- відповідність діяльності компанії всім існуючим законам та нормативно-правовим актам;
- підвищення рівня економічної стабільності підприємства;
- покращення виробничого клімату, створення оптимальних умов для працівників підприємства;
- підвищення лояльності споживачів;
- підвищення інвестиційної привабливості;
- підвищення рівня екологічної безпеки;
- можливість використання отриманих сертифікатів з метою просування на ринку.

Одним з важливих елементів системи управління якістю є процеси. Вони являють собою взаємозв'язок та взаємодію елементів діяльності підприємства. Доцільно зауважити, що від процесів необхідно відрізнити процедури, під якими розуміють спосіб встановлення та здійснення діяльності або процесу. Правильна організація системи управління якістю передбачає наявність ресурсів, під якими слід розуміти всі засоби, що забезпечують діяльність даної системи. [26].

Світовий досвід управління підприємствами дозволив не тільки сформулювати загальні ознаки наявних систем управління якістю, а і принципи та методи, що можуть бути застосовані в кожній з них, і всі ці принципи мали своє відображення в міжнародних стандартах серії ISO 9000. Цільовою установкою систем якості, що містять в своїй основі ці стандартизація забезпечення якості продукції, яка вимагається замовником, і надання йому беззаперечних доказів того, що підприємство здатне цього досягти.

Система менеджменту якості ISO 9001:2015 являє собою стандарт міжнародного рівня, що встановлює комплекс вимог в галузі управління якістю, і є визнаним в усіх розвинених країнах світу, а також може бути застосований до будь-якого підприємства, незалежно від розміру та роду діяльності [16]. Цю систему влаштовано так, щоб її можна було об'єднувати з будь-якими іншими існуючими стандартами

Головними принципами та вимогами відносно реалізації системи управління якістю є наступні пункти:

- орієнтація на потреби споживачів;
- лідерство та роль керівництва;
- залучення персоналу;
- ризик-орієнтоване мислення;
- процесний підхід;
- взаємовигідні відносини з постачальниками;
- постійне удосконалення;

- прийняття рішень на підставі фактів.

Важливою особливістю стандарту ISO 9001 є вимога документувати процеси та процедури, а також ефективне управління супровідними записами та документацією. Політика в області якості є найважливішим документом, який визначає пріоритетні напрямки та цінності компанії, яких вона, в свою чергу, має дотримуватися відносно споживачів, персоналу, постачальників, тощо [16].

Досягнення поставлених цілей та визначених пріоритетів передбачає виконання певного переліку дій в рамках політики управління якістю. В загальному вигляді її можна представити у вигляді шести основних процедур, що підлягають документуванню:

- управління документацією;
- контроль протоколів за якістю;
- проведення аудитів всередині компаній;
- контроль за виготовленням невідповідної продукції;
- коригувальні заходи;
- запобіжні заходи.

Також однією з важливих вимог стандарту ISO 9001 є проведення внутрішніх аудитів. Цей процес є необхідним для перевірки працездатності системи управління якістю. Процедура проведення аудитів є також стандартизованою за допомогою ISO 19011, який передбачає способи проведення аудитів в різних підсистемах менеджменту організації, в тому числі, і управління якістю [16].

Створення системи управління якістю дозволяє отримати підприємствам новий вектор розвитку, орієнтуватися на досягнення власних цілей за умови урахування інтересів всіх зацікавлених сторін, раціонально та ощадно використовувати ресурси, мінімізувати протиріччя між різними напрямками діяльності компанії, знизити рівень витрат на розробку та підтримку функціонування системи менеджменту організації, залучення

більшої кількості співробітників підприємства до процесів підвищення якості, створення інтегрованої системи управління документацією.

Фактично, наявність інтегрованих систем управління якістю на підприємстві свідчить про високу гнучкість управління, здатність адаптуватися до мінливих вимог стандартів систем управління, але при цьому, і про наявність механізмів оптимізації використання загальних елементів побудови систем, виокремлених у цих стандартах.

Висновки до 1 розділу

Таким чином, в першому розділі випускної кваліфікаційної роботи було визначено головні складові поняття якості: сутнісну, незамінність, простоту експлуатації, естетичну, складову ефективності, складову адресності. Всі вони разом утворюють якість як категорію та забезпечують максимальне задоволення споживчих потреб. Також було визначено, що якість забезпечує підприємству, по-перше, підвищення рівня лояльності споживачів до продукції та послуг, що воно надає, по-друге, поширення інформації про продукцію підприємства серед споживачів, і, по-третє, підвищення рентабельності інвестицій в підприємство та його діяльності в цілому. Тобто, якість займає одне з провідних місць у забезпеченні конкурентоспроможності підприємства та підвищує його переваги на ринку.

Також в першому розділі було розглянуто сучасні підходи до управління якістю на підприємствах. Провідну роль в цих процесах відіграють системи управління якістю, які являють собою комплекс вимог в галузі забезпечення якості. На поточний момент у світовій практиці управління якістю центральне місце займає система менеджменту ISO 9001:2015. Її переваги, насамперед, обумовлені тим, що вона встановлює комплекс вимог не тільки безпосередньо до продукції, а і до умов праці, обладнання, супровідної документації, які спрямовані на підвищення рівня організації праці, раціональності використання ресурсів, гігієни та безпеки праці.

РОЗДІЛ 2

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПРИКЛАДІ ТОВ «НОВОДВОРСЬКІ ЛАЙТІНГ УА»

2.1 Загальна характеристика підприємства

Компанія ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» являє собою торговельне підприємство, яке пропонує на ринку освітлювальні прилади різної конфігурації та призначення. Асортимент компанії містить більш ніж 1600 позицій світлотехнічної продукції для використання як в побутових, так і бізнес-цільях. Інформація про компанію наведена в табл. 2.1

Таблиця 2.1

Інформація про компанію ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»

Зміст відомостей	Інформація
Назва підприємства	ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»
Дата реєстрації	30.10.2019
Місце знаходження юридичної особи	Проспект Соборності, 7-Б, Київ, 02160
Код ЄДРПОУ	43317382
Інформація про органи управління	Директор Артемчук Едуард Сергійович
Вид діяльності за КВЕД	46.47 Оптова торгівля меблями, килимами й освітлювальним приладдям 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна 52.29 Інша допоміжна діяльність у сфері транспорту 53.20 Інша поштова та кур'єрська діяльність 47.99 Інші види роздрібної торгівлі поза магазинами 47.91 Роздрібна торгівля, що здійснюється фірмами поштового

	замовлення або через мережу інтернет 47.59 Роздрібна торгівля меблями, освітлювальним приладдям та іншими товарами для дому в спеціалізованих магазинах 47.19 Інші види роздрібно́ї торгівлі в неспеціалізованих магазинах 46.90 Неспеціалізована оптова торгівля
Організаційно-правова форма	Товариство з обмеженою відповідальністю
Статутний капітал	65000.00 грн
Середньооблікова чисельність персоналу	70
Телефон	+380980117866

Джерело: складено автором за [12,18]

Компанія є єдиним в Україні офіційним дистриб'ютором польського бренду «Nowodworski Lighting», тобто постачає продукцію польського бренду на ринок України. Компанія функціонує, в тому числі, в секторі B2B, та забезпечує освітлювальним обладнанням інтернет-платформи, магазини, дизайнерські та архітекторські компанії, тощо. У ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» передбачена гнучка система знижок: як для оптових, так і для роздрібних покупців.

Проаналізуємо асортимент компанії. Каталог продукції містить 18 товарних категорій, серед яких: точкові світильники, магнітні шинні системи, настільні лампи, світильники для дитячої кімнати, комплектуючі, споти, люстри та підвісне освітлення, трекові системи, настінні світильники, стельові світильники, торшери, вуличні світильники, сувенірні товари з фірмовим логотипом компанії, Commercial lighting, Nowodworski Cameleon, тощо. Важливою особливістю даного підприємства є розділ асортименту «Nowodvorski Cameleon», який являє собою каталог-конструктор та передбачає можливість для клієнта підбору та створення індивідуальних конфігурацій освітлювальних приладів, що демонструє індивідуальний

підхід компанії до споживчих запитів. Тобто, асортимент компанії є дуже широким, що дозволяє їй знаходити цільову аудиторію серед різних споживчих сегментів. Окрім цього, кожна з товарних категорій містить в собі від 16 до 441 товарів, що вказує і на високу глибину асортименту, а, значить, і здатність компанії задовольнити навіть найвибагливіші запити споживачів з кожного сегменту.

Проаналізуємо організаційну структуру підприємства (рис.2.1)

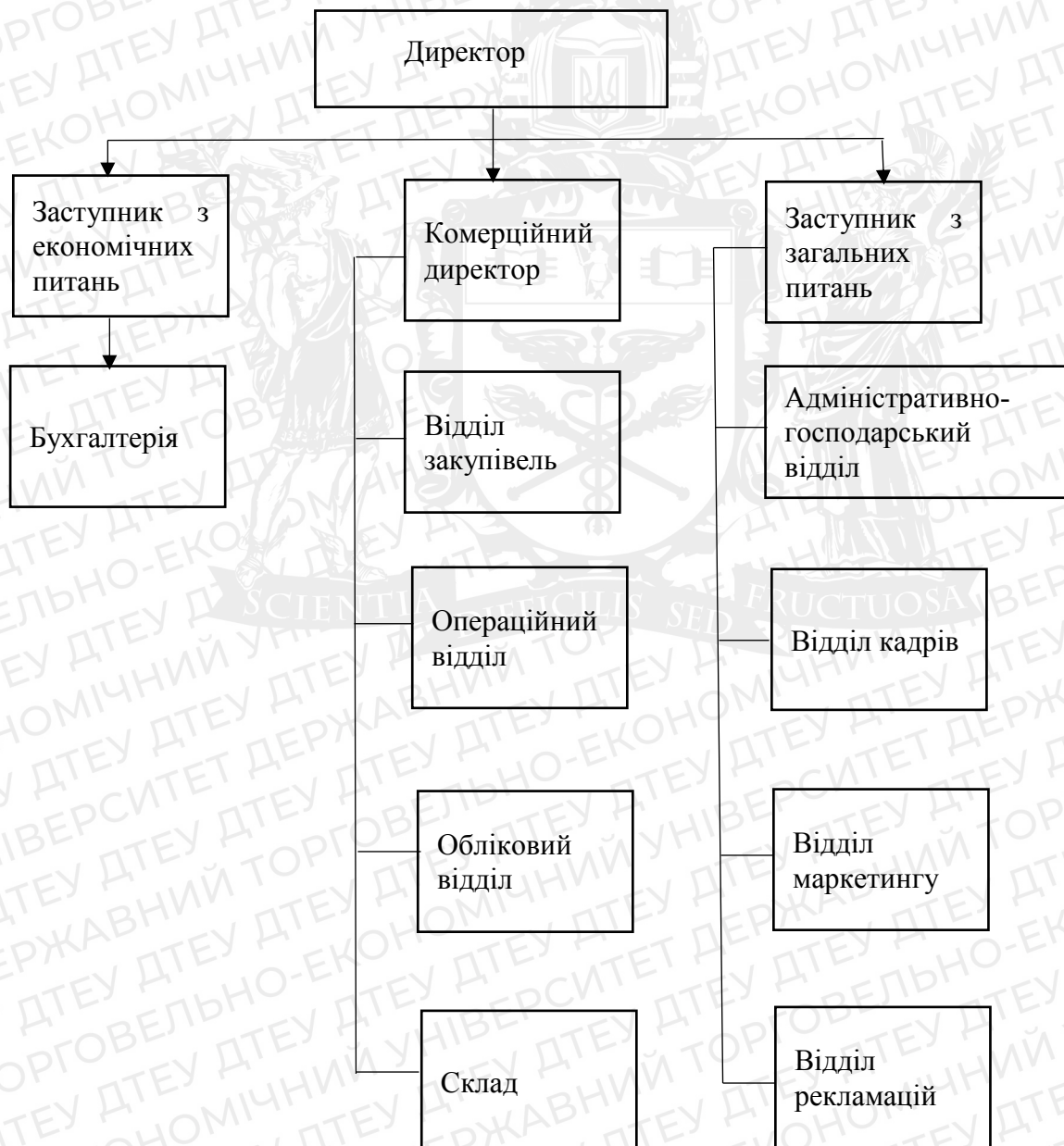


Рис. 2.1 Організаційна структура ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»

Компанію очолює директор, а йому, в свою чергу, підпорядковуються декілька заступників: заступник з економічних питань, комерційний

директор та заступник з загальних питань. Комерційний директор очолює відділ закупівель, операційний відділ, обліковий відділ та контролює склад, а також оформлює замовлення на фабрику згідно з клієнтськими запитами, окрім цього, контролює залишки товарів на складі. До відділу закупівель входять клієнт-менеджери, які приймають та оформлюють замовлення від корпоративних або роздрібних клієнтів. Процес оформлення замовлень відбувається в спеціальному програмному забезпеченні, яке забезпечує доступ складу до інформації про замовлення, що дозволяє приступати до формування замовлення практично в режимі реального часу. Узгодженість між працівниками різних відділів компанії забезпечує оперативність, точність та взаємну узгодженість процесів, що сприяє забезпеченню не тільки якості продукції підприємства, а і обслуговування клієнтів.

Проаналізуємо показники майнового стану ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» за останні 3 роки (табл. 2.2)

Таблиця 2.2

**Динаміка показників майнового стану
ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»**

Показник	Формула розрахунку	2019	2020	2021	Абсолютний приріст, 2020		Темп приросту, 2020, %		Абсолютний приріст, 2021		Темп приросту, 2021, %	
					Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий
Коефіцієнт зносу основних засобів	р.10 12/р. 1011	0,29	0,45	0,51	0,16	0,16	55	55	0,22	0,06	75	13
Коефіцієнт придатності основних засобів	р.10 10/р. 1011	0,7	0,54	0,48	- 0,16	- 0,16	-22	-22	- 0,22	- 0,06	-31	-11
Частка основних засобів в активах	р.10 10/р. 1300	0,02	0,01	0,01	- 0,01	- 0,01	-50	-50	- 0,01	0	-50	0

Коефіцієнт мобільності активів	р.11 95/р. 1095	21,5	43	58,8	21,5	21,5	100	100	37,3	15,8	173	36
--------------------------------	-----------------	------	----	------	------	------	-----	-----	------	------	-----	----

Джерело: розраховано автором за фінансовою звітністю підприємства

Таким чином, аналіз фінансової стійкості ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» демонструє наступні результати: сума господарських коштів, що перебувають у розпорядженні підприємства, зростала протягом трьох років, і вже на момент 2021 року зросла на 395937 грн, або на 123%. Величина зносу основних засобів підприємства дорівнювала 0,29, 0,45 та 0,51 відповідно у 2019, 2020, 2021 році. Цей показник в нормі повинен знижуватися, тоді як для досліджуваного підприємства він зростає протягом трьох років, що є негативним індикатором розвитку підприємства. До того ж, коефіцієнт придатності основних засобів знижувався в динаміці за 3 роки та дорівнював 0,7, 0,54 та 0,48 відповідно. Частка основних засобів в активах знизилася протягом 2020 року, а у 2021 році продемонструвала такий показник, як у 2020 році. Проте, за три роки показав додатний приріст коефіцієнт мобільності основних засобів: з величини 21,5, що була у 2019 році, він зріс до 43 у 2020 та до 58,8 у 2021 році. Цей коефіцієнт показує частку оборотних активів в майні підприємства. Оптимальне значення цього показника перебуває в прямій залежності від того, яка специфіка діяльності підприємства. Наприклад, для торговельних підприємств, діяльність яких потребує підвищеної забезпеченості оборотним капіталом, цей показник повинен бути високим. Але, у будь-якому випадку, зростання цього показника за три роки свідчить про підвищення ліквідності активів ТОВ «Новодворські Лайтінг УА». Динаміка показників майнового стану

підприємства зображена на рис.2.2.

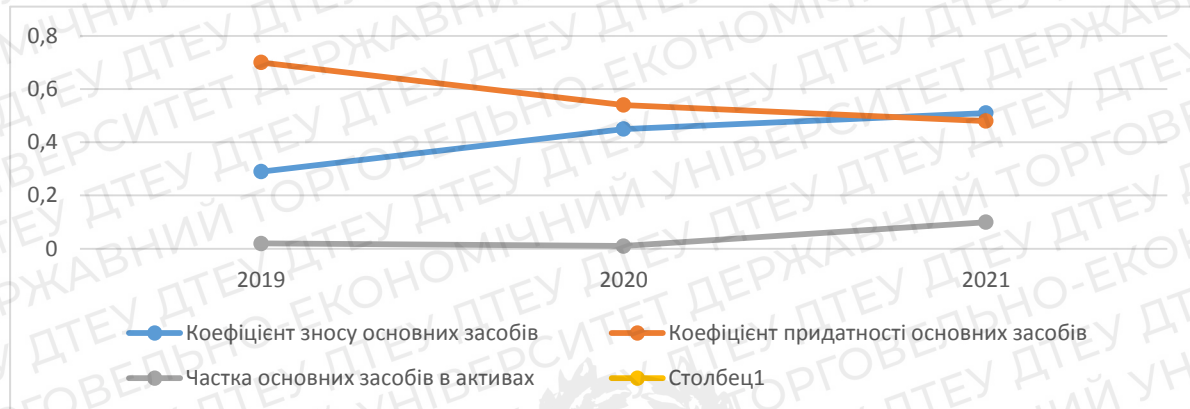


Рис. 2.2 Динаміка показників майнового стану ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»

Джерело: складено автором

Проаналізуємо показники фінансової стійкості підприємства (табл.2.3).

Таблиця 2.3

Показники фінансової стійкості ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»

Показник	2019	2020	2021	Абсолютний приріст, 2020		Темп приросту, 2020, %		Абсолютний приріст, 2021		Темп приросту, 2021, %	
				Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий
Коефіцієнт автономії	-0,025	-0,011	0,0008	0,015	0,015	60	60	0,0258	0,0018	103	163
Коефіцієнт співвідношення власних та залучених коштів	-0,024	-0,013	0,0008	0,011	0,011	45,8	45,8	0,0248	0,0138	103	106
Коефіцієнт фінансової стійкості	-0,02	-0,013	0,06	0,007	0,007	35	35	0,08	0,073	400	560
Коефіцієнт маневреності власного капіталу	2,75	0,85	55	-1,9	-1,9	-69	-69	52,25	54,15	190	637

Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними коштами	-0,07	-0,01	0,04	0,06	0,06	86	86	0,11	0,05	157	500
---	-------	-------	------	------	------	----	----	------	------	-----	-----

Джерело: розраховано автором на основі фінансової звітності підприємства

Таким чином, виходячи з розрахунків, наведених в табл.2.3, коефіцієнт автономії підприємства ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» протягом дослідженого періоду дорівнював -0,025, -0,011 та 0,0008, тоді як його нормативне значення дорівнює 0,5 та більше. Це вказує на те, що питома вага власного капіталу в загальній структурі засобів є низькою, проте, позитивним є зростання цього показника протягом розглянутого періоду. Коефіцієнт співвідношення власних та залучених коштів показав аналогічну динаміку, але його значення дуже відхилялося від нормативного, оскільки нормативне повинно перевищувати 1. Це вказує на сильну залежність підприємства від позикових коштів і є негативним фактором його розвитку. Коефіцієнт фінансової стійкості ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» дорівнював -0,02, -0,013 та 0,06. Ця величина вказує на частку активів, що підприємство в змозі фінансувати за рахунок власного капіталу і свідчить про його здатність зберігати свою платоспроможність в довгостроковому періоді. Зростання даного показника свідчить про підвищення платоспроможності підприємства в розглянутому періоді. Коефіцієнт маневреності власного капіталу дорівнював протягом аналізованого періоду 2,75, 0,85 та 55. Ця динаміка є неоднозначною: вагоме зниження у 2020 році та надстрімке зростання у 2021 році. Це свідчить про те, що дуже значна частина власного оборотного капіталу підприємства перейшла до обороту у 2021 році, тоді як ця частка знизилася у 2020 році порівняно з 2019. Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними коштами дорівнював протягом аналізованого періоду -0,07, -0,01 та 0,04. Він показує рівень фінансування оборотних активів за рахунок довгострокових джерел фінансових ресурсів. Динаміка показника є

позитивною для досліджуваного підприємства. Загальна динаміка показників фінансової стійкості зображена на рис.2.3.



Рис.2.3 Динаміка показників фінансової стійкості ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» за 2019-2021 рр

Джерело: складено автором

Проаналізуємо показники ліквідності підприємства (табл.2.4).

Таблиця 2.4

Показник	2019	2020	2021	Абсолютний приріст, 2020		Темп приросту, 2020, %		Абсолютний приріст, 2021		Темп приросту, 2021, %	
				Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий
Коефіцієнт покриття	0,93	0,96	1,04	0,03	0,03	3,2	3,2	0,11	0,08	11,8	8,3
Коефіцієнт швидкої ліквідності	0,87	0,86	0,91	-0,01	0,05	-1,1	-1,1	0,04	0,05	4,6	5,8
Коефіцієнт абсолютної ліквідності	0,0085	0,018	0,01	0,0095	0,0095	112	112	0,0095	-0,008	111	44,4

Динаміка показників ліквідності ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»

Джерело: розраховано автором за фінансовою звітністю підприємства

Таким чином, виходячи з даних, наведених в табл.2.4, можна сказати, що коефіцієнт покриття, який показує достатність ресурсів підприємства, що

можуть бути використані для погашення поточних зобов'язаностей, був нижче нормативного показника, що дорівнює 1,5-2,5. Проте, динаміка показника позитивна, тобто можливості підприємства щодо погашення зобов'язаностей, зростають, і це свідчить про зростання його потенціалу. Коефіцієнт швидкої ліквідності, що дорівнював 0,87, 0,86 та 0,91, знаходиться на нормативному рівні, і вказує на високі можливості підприємства щодо сплати своїх поточних зобов'язаностей за умови своєчасного проведення розрахунків з дебіторами. Коефіцієнт ліквідності протягом розглянутого періоду дорівнював 0,0085, 0,018 та 0,01, і ці показники значно нижчі за нормативні. Тобто, підприємство має складнощі зі сплатою боргів, і це є негативним показником його функціонування.

Динаміку показників ліквідності підприємства наведено на рис. 2.4.

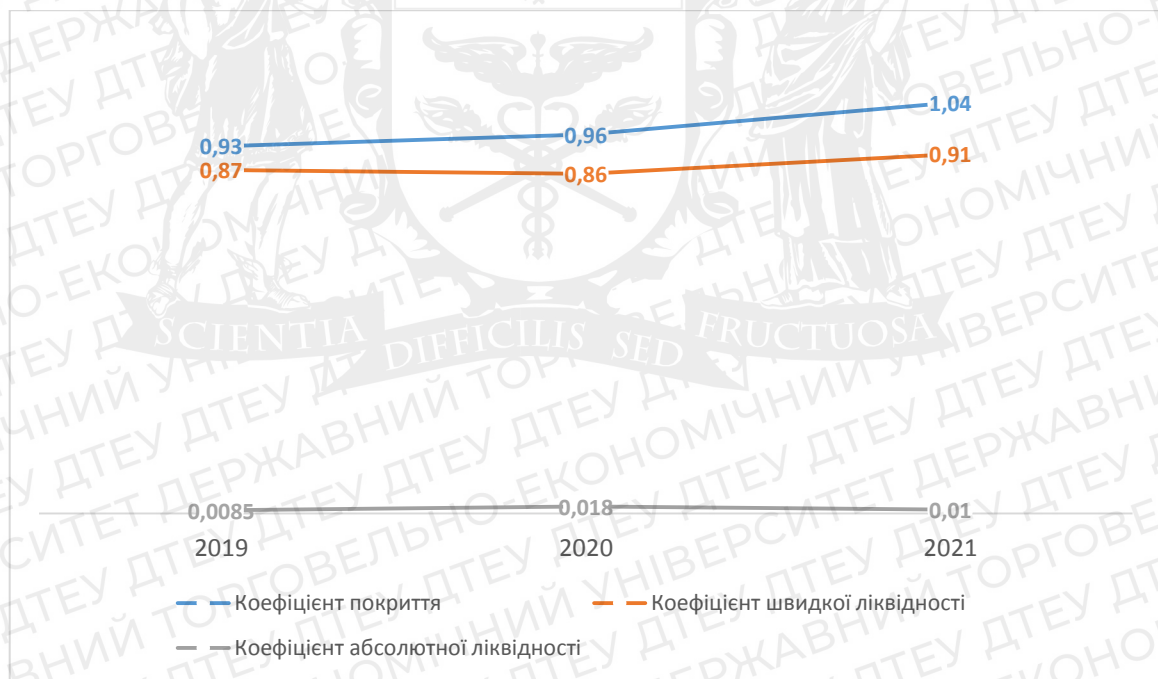


Рис. 2.4 Динаміка показників ліквідності ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» за 2019-2021 рр

Проаналізуємо показники прибутковості підприємства (табл.2.5).

Таблиця 2.5

Динаміка показників прибутковості підприємства ТОВ

«Новодворські Лайтінг УА»

Показник	2019	2020	2021	Абсолютний приріст, 2020		Темп приросту, 2020, %		Абсолютний приріст, 2021		Темп приросту, 2021, %	
				Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий	Базисний	Ланцюговий
Рентабельність капіталу	0,04	0,0004	0,009	-0,0396	-0,0396	-99	-99	-0,03186	0,0086	77,5	215
Рентабельність власного капіталу	-1,6	-0,3	10,7	1,3	1,3	81	81	12,3	11	76,8	366
Рентабельність реалізованої продукції	0,35	0,32	0,33	-0,03	-0,03	-8	-8	-0,0201	-0,01	-5,7	-3
Рентабельність продажу	0,006	0,0008	0,002	-0,0052	-0,0052	-86	-86	-0,00412	0,0012	-66	150
Рентабельність господарської діяльності	0,013	0,0016	0,004	-0,0114	-0,0114	-87	-87	-0,00924	0,0024	-69	150

Джерело: розраховано автором на основі фінансової звітності підприємства

Таким чином, в результаті розрахунків, наведених в таблиці 2.5, можна зауважити наднизьку рентабельність капіталу, власного капіталу, за виключенням 2021 року, рентабельність продажу та господарської діяльності підприємства в цілому. Виняток становила лише рентабельність реалізованої продукції, яка за досліджені роки становила відповідно 0,35, 0,32 та 0,33. Показники прибутковості підприємства пов'язані, насамперед, з його здатністю отримувати прибуток і показує, наскільки ефективною є його діяльність. Динаміка показників прибутковості наведена на рис. 2.5.

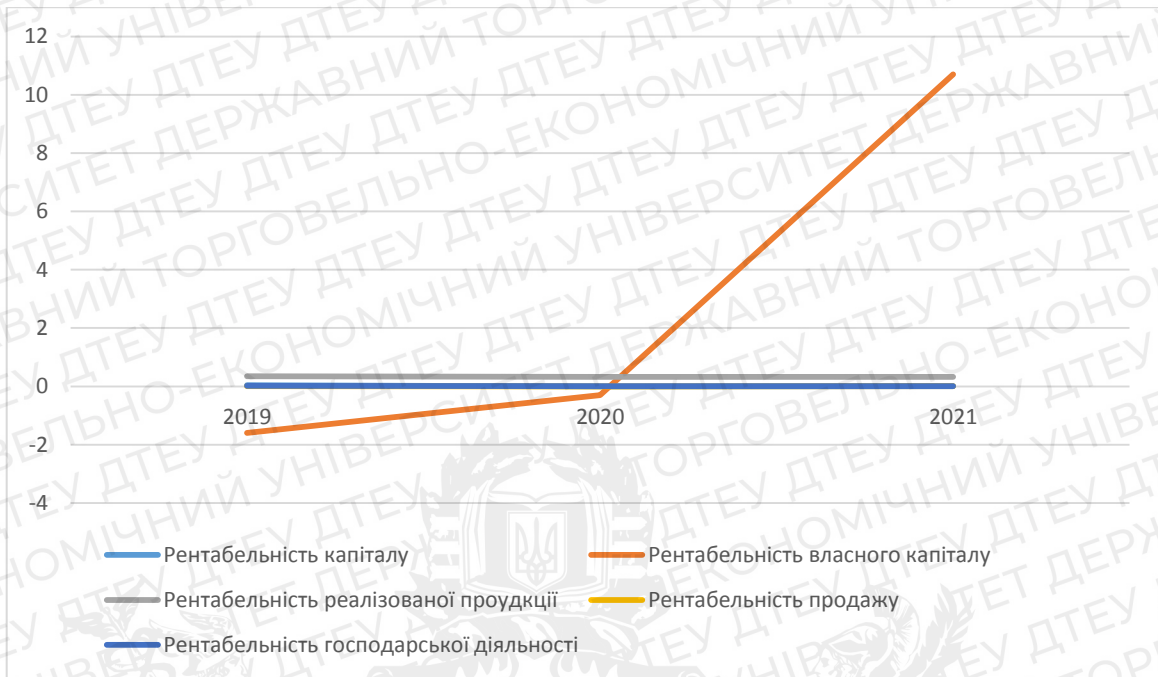


Рис. 2.5 Динаміка показників прибутковості підприємства ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» за 2019-2021 рр

Джерело: складено автором

Проведений аналіз різних показників діяльності підприємства дає змогу дійти висновку, що велика їх частина знаходиться на рівні, далекому від нормативного, і це вказує на необхідність розробки коригувальних заходів щодо функціонування підприємства.

2.2 Оцінка рівня управління якістю на підприємстві

На ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» відсутній спеціальний відділ, що забезпечує управління якістю (див. орг. структуру, рис.2.1). Питання контролю якості продукції та вчасності поставок регулюється безпосереднім керівництвом компанії. Також керівництво компанії здійснює управління складськими залишками. Для забезпечення якості на підприємстві існує система гарантійного обслуговування, яка передбачає визначення терміну гарантії на основі середнього терміну експлуатації приладу (табл.2.6).

Таблиця 2.6

**Система гарантійного обслуговування на ТОВ «Новодворські
Лайтінг УА»**

Вид приладу	Середній термін експлуатації	Гарантійний термін
Прилади із вбудованими елементами освітлення	10000 годин	1 рік
Прилади із вбудованими елементами освітлення	15000-20000 годин	2 роки
Прилади із вбудованими елементами освітлення	25000-30000 годин	3 роки
Прилади із вбудованими елементами освітлення	50000 годин	5 років
Прилади зі змінними елементами освітлення	-	2 роки

Джерело: складено автором за [18]

Отримання товару покупцем можливо декількома шляхами: самовивіз, кур'єрська доставка по м. Київ, або кур'єрською службою «Нова пошта». При виявленні фабричного дефекту на складі відділ рекламаций оформлює заявку на фабрику, що є приводом для здійснення перевірки заводської лінії, фарбувальних цехів, якості матеріалів, з яких виготовляється продукція. При виявленні дефекту покупцем, він зможе зв'язатись з менеджером відповідальним за рекламаций або зі своїм клієнт- менеджером і узгодити обмін товару. У випадку, якщо товар пошкоджено в ході транспортування кур'єрською службою, клієнт має право здійснити обмін, для чого необхідно звернутися до менеджера з рекламаций або клієнт-менеджера протягом двох днів з моменту отримання.

У випадку, якщо товар продемонстрував несправність протягом гарантійного терміну, то клієнт має право надати товар відділу рекламаций для діагностики з метою виявлення причин несправності. У випадку виявлення заводського браку компанія ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» зобов'язана здійснити обмін товару або комплектуючого, в якому була виявлена несправність, а також повідомити про це на фабрику. За відсутності

на той момент товару для обміну або замінної комплектуючої підприємство зобов'язане здійснити обмін або полагодити прилад в термін, зазначений чинним законодавством України.

У випадку, коли виникає несправність після закінчення гарантійного терміну, то клієнт має право звернутися до відділу рекламаций з запитом на післягарантійне обслуговування. Таким чином, на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» функціонує налагоджена та взаємоузгоджена система гарантійного та післягарантійного обслуговування, а також система комунікацій з безпосереднім виробництвом з метою усунення причин несправностей та підвищення рівня якості продукції. Наявність такої функціональної системи забезпечує споживачам продукції компанії отримання якісного обслуговування та задоволення споживчих потреб.

Окрім вищезазначених заходів, на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» проходять перевірки функціонування системи якості, які організують як з боку підприємства-постачальника, що знаходиться в Польщі, а також незалежними органами. Внутрішні перевірки функціонування наявної системи якості потрібні керівництву підприємства для того, щоб постійно оцінювати її ефективність та розробляти заходи для її удосконалення. Проведення внутрішніх перевірок супроводжується розробкою нормативно-методичного документу, а також складанням плану перевірок. Кожна перевірка передбачає створення інспекційної комісії, яку очолює головний аудитор та заручається допомогою кваліфікованих фахівців. З метою підвищення об'єктивності перевірок до них залучаються фахівці, що працюють безпосередньо на виробництві підприємства-постачальника продукції. Створена комісія має право на перевірку виконання усіх функцій та елементів системи якості, а також окремих нормативних документів.

Окрім цього, на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» існує система рекомендованих роздрібних цін, передбачених каталогами компанії-постачальника. З метою дотримання встановлених цін головним офісом

компанії розроблена низка правил. Цей крок обумовлено прагненням компанії до постійного покращення сервісу для клієнтів, а також до вдосконалення та підвищення надійності всіх процесів, спрощення продажів, тощо. Окрім цього, політикою компанії здійснюється підтримка чесної та прозорої конкуренції на ринку, а тому компанія здійснює контроль демпінгу. Рекомендована роздрібна ціна – це така вартість товару, що вказана у прайс-листі, і яка має бути встановлена при роздрібній реалізації кінцевому споживачу. Тобто, ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» зобов'язується встановлювати такі ціни, які рекомендовані виробником продукції на всіх ресурсах, на яких він здійснює її реалізацію, в тому числі і магазинах та виставкових центрах.

Від початку своєї діяльності компанія здійснює контролювання цін, а також приймає участь в договірному процесі з питань заміни цін на сайтах при виявленні порушень, створює завантажувальні файли для зручності оперативної зміни цін. Окрім цього, для покращення комунікаційного процесу відносно встановлення ціни з 01.02.2022 року компанією було розроблено низку вимог та правил для виправлення цін у разі виявлення порушень щодо рекомендованої роздрібною ціни:

1. При першому виявленні порушення невідповідності цін - запит на зміну ціни у термін до 1 тижня та вимога прибрати відображення товарів Nowodvorski Lighting з джерела до факту заміни;

2. При не виконанні попереднього пункту або повторному порушенні, яке полягає у не відповідності вказаних цін - зменшення партнерської знижки на 10% на період до 3 місяців, та вимога у термін до 1 тижня замінити ціни та прибрати відображення товарів Nowodvorski Lighting з джерела до факту заміни;

3. При невиконанні попереднього пункту або третьому виявленні порушення - припинення співпраці та розірвання договору постачання без можливості його відновлення та вимога прибрати продукцію бренду Nowodvorski Lighting з усіх ресурсів.

Таким чином, підприємство ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» знаходиться під постійним контролем з боку головної компанії, і її політика полягає в тому, щоб будувати міцні партнерські стосунки з дистриб'юторами та надавати для цього усі необхідні інструменти, проте, її ставлення до порушень є достатньо жорстким, і ті дистриб'ютори, що не виконують вимог компанії, ризикують втратити можливість до співпраці.

Окремим важливим аспектом, що забезпечує якість на підприємстві, є функціонування відділу рекламаций. Він займається прийманням претензій від споживачів щодо отриманого товару в неналежному стані, або якщо товар було пошкоджено в ході транспортування. Процедура прийняття таких заяв також стандартизована на підприємстві та відбувається згідно з правилами, встановленими компанією. Для оформлення рекламачії необхідно дотримуватись наступного алгоритму:

- Необхідно прислати назву товару і його кількість;
- Вказати причину рекламачії;
- Номер замовлення покупця або видаткової накладної;
- Фото-підтвердження рекламачії: коробка, пошкодження товару, наклейку на товарі з контрольним номером, наклейку на коробці;
- Вказати очікування від рекламачії;
- Надати контактний номер для зв'язку;
- Вказати точну адресу і отримувача для відправки обміну.

Окрім цього, обслуговування рекламачій відбувається згідно з наступними умовами:

- клієнт має право протягом 2 днів після отримання товару перевірити товар на предмет механічних ушкоджень, механічного браку та комплектації;
- якщо при перевірці товару покупець виявив механічні пошкодження, що могли виникнути у результаті доставки цих товарів перевізником або фабричний брак, або були відсутні елементи комплектації товару -

підприємство зобов'язується замінити або доукомплектувати товар у найшвидший термін;

- якщо пошкодження відбулося у процесі транспортування перевізником - оплата доставки здійснюється за рахунок покупця;

- якщо заміна відбувається з причини фабричного браку або неповної комплектації товару, оплата доставки здійснюється за рахунок постачальника.

У іншому випадку, якщо заявка про виявлення пошкодження відбулась у термін більше ніж 2 дні після отримання, заміна товару неможлива. Окрім цього, для убезпечення товарів від механічних ушкоджень на підприємстві існує система пакування, яка дозволяє мінімізувати ризики биття. У випадку, якщо товар все ж було ушкоджено в ході здійснення транспортування, клієнт має оформити рекламацию за наступним алгоритмом:

1. Зробити фотофіксацію наступних пунктів:

- Фото биття, фото коробки повністю з усіх сторін;
- QR-код пакувальника;
- Фото етикетки з артикулом товару;

2. Цю інформацію потрібно надіслати менеджеру з реклаमाції не пізніше наступного робочого дня після отримання товару. Менеджер по рекламаціям приймає рішення по заміні, сповіщає покупця, та уточнює, чи потрібно повернути розбитий товар на підприємство.

При підтвердженні рекламації:

1. Якщо товар є в наявності на складі, то його одразу відправляють покупцеві на заміну ушкодженному.

2. Якщо товару немає на складі, то відбувається оформлення рекламації на фабриці, і після надходження товару за рекламацією відбувається відправка покупцеві. При цьому термін виконання рекламації з фабрики складає до 60 днів.

3. При поверненні ушкодженого товару покупцем на підприємство сплата доставки відбувається за рахунок підприємства.

4. При безкоштовній заміні розбитого товару сплата доставки відбувається за рахунок покупця.

Важливим елементом, що сприяє забезпеченню якості обслуговування клієнтів, є каталоги продукції. Вони розміщені на веб-сайті підприємства [12], а також доступні в друкованому вигляді в торговельних точках. Каталоги структуровані наступним чином (рис. 2.6)



Рис.2.6 Структура каталогу ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»

Джерело:[18]

На перших сторінках каталогу доступні зображення товарів та назва моделі, а поряд розміщується сторінка каталогу, на якій можна ознайомитися з нею більш детально. Це є достатньо зручним для потенційного покупця, оскільки він одразу може побачити ту модель, яка його цікавить, та, не витрачаючи часу, перейти до ознайомлення з її технічними характеристиками (рис. 2.7).



Рис.2.7 Приклад зображення товарної позиції ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» в каталозі продукції
Джерело:[18]

Таким чином, каталог продукції містить всі необхідні характеристики товару, його лінійні розміри, матеріали, з яких його виготовлено, потужність освітлювальних елементів, а також приклади того, як даний товар виглядає в конкретному інтер'єрі. Це свідчить на користь системи управління якістю на даному підприємстві, оскільки інформація подається в доступному для клієнта форматі, не перевантажена текстовими описами, максимально наочна, доступна та достовірна, що вказує на ефективність системи управління якістю обслуговування на ТОВ «Новодворські Лайтінг УА». Для виокремлення сильних та слабких сторін підприємства проведемо SWOT-аналіз системи управління якістю обслуговування (табл.2.7).

Таблиця 2.7

**SWOT-аналіз системи управління якістю на
ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»**

Сильні сторони	Слабкі сторони
Висока якість продукції; Широкий та глибокий асортимент; Кваліфіковані трудові резерви; Налагоджені торговельні зв'язки з постачальником міжнародного рівня; Функціональна система управління якістю обслуговування покупців.	Низька частка обігових коштів в активах; Зростання коефіцієнту зносу основних засобів; Зниження коефіцієнту придатності основних засобів;
Можливості	Загрози
Впровадження заходів з оптимізації контролю якості; Підвищення професійного рівня працівників підприємства; Удосконалення організаційної структури; Удосконалення системи контролю якості обслуговування; Створення системи внутрішнього контролю якості.	Низька рентабельність діяльності; Постійне зростання темпів інфляції; Низькі показники фінансової стійкості;

Джерело: складено автором на основі дослідження діяльності підприємства

Аналіз показує, що система управління якістю на досліджуваному підприємстві спрямована на максимальне задоволення потреб споживачів, усунення недоліків на виробництві, контроль встановлених цін, забезпечення оптимальних умов отримання послуг споживачами, розв'язання конфліктних

ситуацій, обслуговування рекламаций, тощо. Проте, якщо звернутися до показників фінансового стану, ліквідності та рентабельності (п.2.1), то можна бачити, що система управління якістю на підприємстві не забезпечує підвищення показників діяльності та прибутковості підприємства. Саме тому, на нашу думку, головними напрямками підвищення якості на підприємстві повинна стати розробка низки заходів, які будуть спрямовані на мінімізацію збитків підприємства, удосконалення процесів внутрішнього контролю та загальну раціоналізацію процесів на підприємстві.

Висновки до 2 розділу

В другому розділі випускної кваліфікаційної роботи нами було проаналізовано головні аспекти діяльності підприємства ТОВ «Новодворські Лайтінг УА». Це підприємство являє собою дистриб'ютора польського підприємства-виробника фірмової освітлювальної продукції. Воно має широкий та глибокий асортимент, високий рівень організації торговельних процесів, а розв'язання будь-яких спірних ситуацій щодо якості товарів супроводжується алгоритмами, правилами та критеріями, дотримання яких забезпечує справедливе та ефективне розв'язання усіх питань. При цьому на підприємстві передбачений відділ рекламаций, а також наявні клієнт-менеджери, які супроводжують покупців на всіх етапах придбання товару та його гарантійного обслуговування. В цілому, система забезпечення якості обслуговування на підприємстві влаштована ефективно та спрямована на максимальне задоволення потреб споживачів.

З іншого боку, нами було проаналізовано основні показники діяльності підприємства: майнового стану, фінансової стійкості, ліквідності та рентабельності за останні три роки. Більшість з цих показників демонстрували негативну динаміку, а також значне відхилення від нормативних. Це свідчить про те, що система управління якістю функціонує недостатньо ефективно, адже вона має бути спрямована не тільки на

задоволення споживчих потреб, а і слугувати зростанню показників підприємства, його конкурентоспроможності, прибутковості та розширенню діяльності. Саме тому, на нашу думку, удосконалення системи управління якістю повинно бути спрямовано на оптимізацію процесів безпосередньо на підприємстві, посилення контролю та мінімізацію збитків.



РОЗДІЛ 3

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «НОВОДВОРСЬКІ ЛАЙТІНГ УА»

3.1 Напрямки підвищення якості обслуговування на підприємстві

Оцінка ефективності системи управління якістю на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» надала можливість з'ясувати причини, які здійснюють коригуючий вплив на процеси, що відбуваються на підприємстві, і, відповідно, на його показники діяльності. Серед основних чинників, що здійснюють такий вплив, було виокремлено наступні:

- політика компанії-постачальника;
- діяльність постачальника, оцінка її якості;
- вимоги споживачів, їх динаміка;
- законодавчі акти, що регулюють відношення постачальників послуг та споживачів;
- внутрішній контроль процесу передачі товару від постачальника до кінцевого споживача.

Як було проаналізовано в 2 розділі випускної кваліфікаційної роботи, процес передачі товару від постачальника до кінцевого споживача, нерідко супроводжується виникненням ситуацій, пов'язаних з заводським браком, або з ушкодженням товару в ході транспортування. Аналіз організаційної структури компанії продемонстрував, що в ній відсутній відділ контролю якості. Розв'язання даної проблеми є першим та ключовим кроком до удосконалення системи управління якістю на підприємстві. Відсутність даної посади в організаційній структурі ТОВ «Новодворські Лайтінг УА», можливо, пов'язана з нерозумінням керівників потенційних вигід, які може отримати компанія від створення таких підрозділів. Відсутність відділу контролю якості та відповідної посади на підприємстві призводить до того, що ці

функції розподіляються між керівництвом та менеджерами компанії, а тому такі обов'язки виконують особи, що не володіють достатніми знаннями та досвідом в контролюючих заходах, їх розробці та реалізації, і це знижує результативність від такої діяльності. Отже, ми пропонуємо змінити організаційну структуру підприємства, як показано на рис. 3.1.

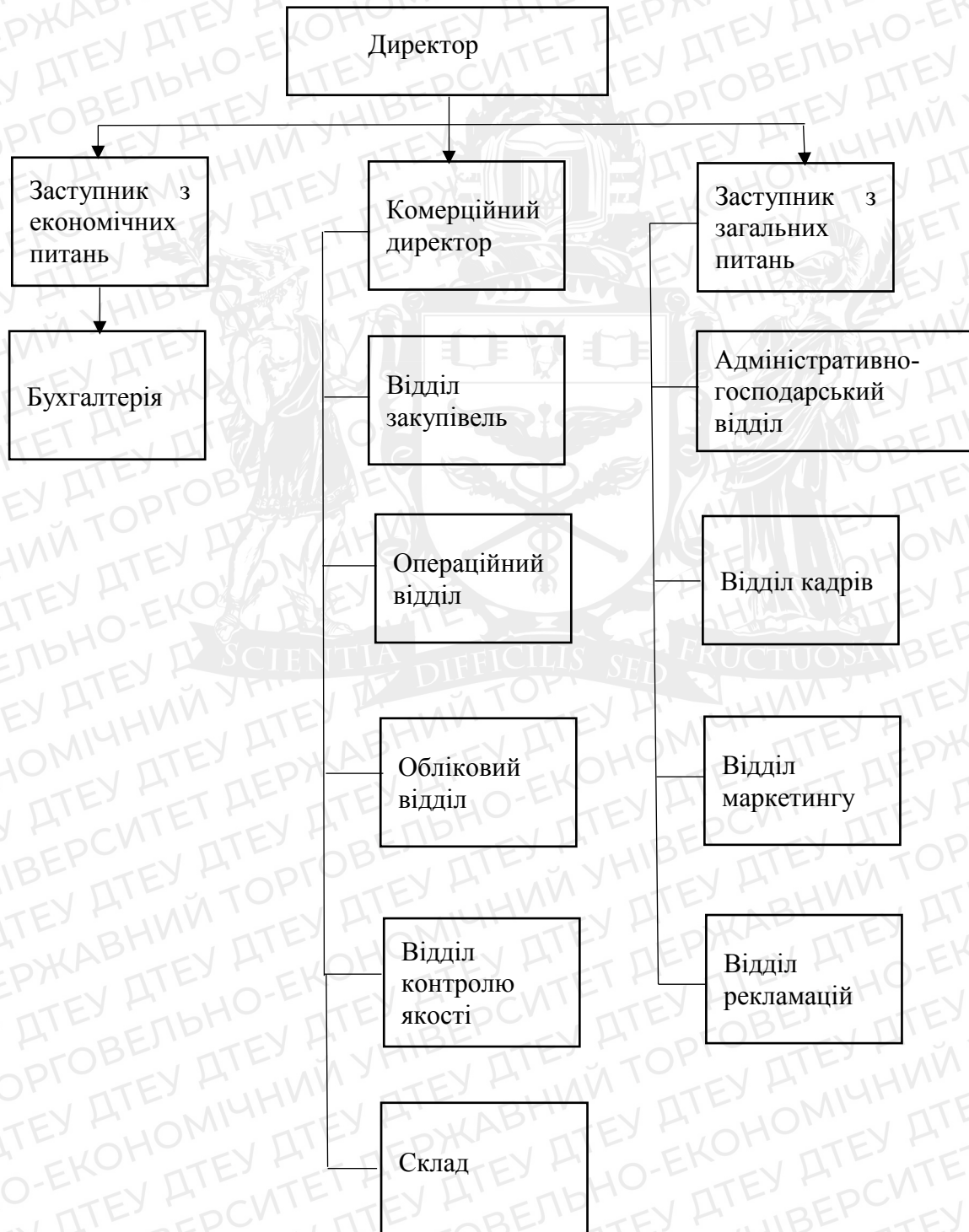


Рис. 3.1 Удосконалена організаційна структура підприємства ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»

Джерело: складено автором

Впровадження на підприємстві внутрішньої системи управління якістю передбачає, насамперед, створення системи управління якістю, а також затвердження і контроль дотримання усіх заходів, що розроблені з цією метою. Тому ми пропонуємо впровадити на ТОВ «Новордворські Лайтінг УА» внутрішню систему менеджменту якості. Створити відділ, до якого входить 1 головний менеджер з контролю якості і 3 рядових контролери. Їхнім завданням буде перевірка якості та відповідності комплектації продукції на етапі її отримання від прямого постачальника. Для цього повинна бути налагоджена пряма взаємодія даного відділу як зі складом, так і з прямим керівництвом компанії. Алгоритм перевірки якості товару має складатися з наступних етапів:

- прийом товару на складі;
- первинний огляд, перевірка відповідності комплектації, цілісності товару;
- перевірка справності та всіх функцій, що заявлені в технічних характеристиках товару.

У випадку невідповідності зазначених характеристик тим, що передбачаються товарною позицією, підприємство може оформлювати рекламацию одразу на фабрику, тобто, до прямого постачальника. Перевагою такого підходу, на нашу думку, є те, що це значно зменшить кількість обслуговування рекламаций з боку споживачів, а, отже, зменшить необхідність виконувати безкоштовну заміну товарів або комплектуючих та знизить збитки підприємства, і це позитивно позначиться на його фінансових результатах. До того ж, це підвищить рівень лояльності споживачів до продукції та послуг компанії.

Загальний алгоритм функціонування відділу контролю якості на підприємстві наведено в табл. 3.1

Таблиця 3.1

**Етапи здійснення внутрішнього контролю якості на
ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»**

Назва етапу	Характеристика
Створення замовлення на фабрику	На даному етапі відділу контролю якості необхідно зв'язатися з обліковим відділом та уточнити кількість та склад товарних позицій, які потрібно вказати в замовленні
Уточнення деталей замовлення з прямим постачальником	Підтримання прямого зв'язку з боку відділу контролю якості дозволить узгоджувати всі питання щодо складу та характеристик товарних позицій, а також позицій з особливими конфігураціями, які оформлювалися під окреме замовлення
Отримання замовлення на складі	При надходженні товарів на склад контролери повинні перевірити всю комплектацію, та її відповідність тій, що зазначена в супровідній документації.
Оформлення рекламаций на фабрику	У випадку надходження товарів в не зазначеній комплектації або з наявним дефектом, оформлюється постанова з боку відділу контролю якості, яка, в свою чергу, спрямовується до прямого керівництва, і на фабрику оформлюється рекламація з точним зазначенням причин та дефектів, які її обумовили.

Джерело: складено автором

Створення такої системи управління якістю на ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» передбачає виконання наступної послідовності дій:

1. Проведення інформаційної наради, яка буде спрямована на донесення до керівництва та основного складу підприємства важливості впровадження нових штатних одиниць, а також доведення до них інформації про нововведення про функціонування та взаємний зв'язок відділів;
2. Прийняття рішення про розробку та створення системи управління якістю на підприємстві;
3. Розробка графіку створення та впровадження системи управління якістю (табл.3.2);
4. Визначення елементів системи якості;
5. Визначити склад та структуру підрозділів, що будуть забезпечувати якість на підприємстві;

6. Розробка структурної схеми менеджменту якості на підприємстві.

Таблиця 3.2

План створення та впровадження системи управління якістю на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»

№з/п	Етап	Зміст	Дата впровадження
1	Розробка політики в області якості	Політика забезпечення на ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» спрямована на максимізацію задоволеності потреб споживачів та мінімізацію збитків від діяльності	04.01.2023
2	Визначення функцій та завдань системи якості	Завданнями системи якості є усунення недоліків при формуванні замовлень на виробництві з метою зниження втрат від проведення операцій з продажу	04.01.2023
3	Визначення структурних підрозділів або їх елементів, що мають відповідні функції в системі забезпечення якості	Відділ контролю якості, склад, відділ рекламаций, відділ закупівель, комерційний директор	09.01.2023
4	Визначення елементів системи якості	Елементами системи якості визначаються супровідні документи, які підтверджують відповідність отриманих товарів від постачальника	15.01.2023
5	Визначення складу та структури підрозділів, що будуть забезпечувати якість	2 менеджери з рекламаций, 3 контролери, 4 комірники, комерційний директор, 2 менеджери з закупівель	15.01.2023
6	Розробка структурної схеми менеджменту якості	Рис.3.2	21.01.2023

Джерело: складено автором



Рис. 3.2 Структурна схема менеджменту якості

Джерело: складено автором

Керівництву компанії не слід очікувати значного ефекту від створення відділу контролю якості у короткостроковій перспективі, адже результат від впровадження подібних змін набуває своєї максимальної результативності протягом 2-3 років. Організація служби управління якістю на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» передбачатиме ряд дій, що має виконати керівництво:

- створення належних умов для функціонування відділу;
- налагодження ефективних каналів комунікації новоствореного відділу з іншими підрозділами компанії.

Діяльність відділу контролю якості, до якого будуть входити три контролери та головний менеджер з контролю якості, передбачає забезпечення наступних функцій:

- отримання компанією вчасної, актуальної та достовірної інформації про стан продукції, що надається головним постачальником, вчасність та повноту поставок, про порушення домовленостей, що існують з головним офісом компанії;
- зміна або доповнення заходів з контролю якості залежно від отримуваних результатів;
- здійснення впливу на керівництво компанії, доведення інформації про необхідність проведення додаткових контролюючих заходів;
- оцінювання конкурентів, їх систем управління якістю, та коригування дій компанії в бік підвищення якості обслуговування;
- контроль дотримання цінової політики, яка проводиться керівним офісом компанії.

Для забезпечення максимальної ефективності впроваджуваних заходів, рекомендується розділити обов'язки контролерів та менеджерів з рекламаций таким чином, щоб за кожним з них було закріплено певні сегменти споживачів. Наприклад, один контролер та один менеджер з рекламаций працюють за напрямком обслуговування корпоративних клієнтів, і решта працюють з громадянським населенням.

Окрім системи забезпечення якості безпосередньо всередині підструктур підприємства, важливу увагу, на нашу думку, підприємству потрібно приділити забезпеченню якості обслуговування клієнтів. Інформація, проаналізована в другому розділі, дала змогу встановити, що всі аспекти співробітництва клієнтів та компанії мають свою процедуру, відділ рекламаций здійснює постійне консультування клієнтів з приводу обміну або гарантійної заміни товарів, тощо. Але, з метою забезпечення підвищення рівня якості обслуговування, необхідно забезпечити підприємству обернений зв'язок з клієнтами, а для цього було розроблено спеціальну форму (додаток Б). Менеджери з роботи з клієнтами можуть пропонувати її як приватним, так і корпоративним клієнтам, з метою отримання первинної інформації про якість обслуговування, про якість продукції та її відповідність запитам

споживачів, а також проходження таких опитувань забезпечить підприємству ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» отримання інформації про кількість повторних звернень з боку споживачів, а це дасть змогу, згідно з даними анкети, встановлювати найбільш сильні та найбільш слабкі сторони підприємства і вчасно коригувати їх.

Підвищення рівня контролю якості на підприємстві забезпечить, насамперед, зростання рівня якості обслуговування, зниження кількості скарг та заяв про заміну непрацюючого обладнання, а це, на нашу думку, покращить імідж компанії в сприйнятті споживачів, покращить репутацію компанії, збільшить кількість повторних придбань товарів, а це, в свою чергу, може завдати позитивного впливу на фінансові результати діяльності підприємства. Впровадження запропонованих рекомендацій по підвищенню рівня контролю якості підприємства дозволить йому значно підвищити обсяг прибутку від реалізації товарів в прогностичному періоді і тим самим збільшити ефективність господарської діяльності, що в подальшому дозволить більшу частку прибутку спрямовувати на просування продукції та охоплювати ринок.

3.2 Оцінка економічної ефективності запропонованих заходів

Будь-які зміни в функціонуванні підприємства, особливо ті, що пов'язані зі збільшенням витрат, потребують економічної обґрунтованості. На даний момент не існує єдиної визнаної методології визначення ефективності впровадження тих чи інших змін в функціонування компанії, а тому пропонуємо визначити сукупні витрати на впровадження вищеописаних змін, та розрахувати, як вони позначаються на прибутку компанії.

Як було визначено в п. 3.1, удосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» передбачало певні витрати, а тому розрахуємо їх орієнтовну вартість для підприємства (табл.3.3).

Таблиця 3.3

**Витрати на удосконалення системи управління якістю на
ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»**

Стаття витрат	Сума на рік, грн
Фонд заробітної плати відділу контролю якості	576000
Обладнання приміщення для відділу	120000
Проведення навчання для нового відділу	25000
Тренінги для працівників щодо удосконалення управління якістю	24000
Загальна сума	745000

Джерело: розраховано автором

Тепер визначимо, як зміни, введені на підприємстві, вплинуть на результати діяльності. Для цього виконаємо прогнозування показників, розрахованих на період 2019-2021 рр також для проектного року (табл.3.4).

Таблиця 3.4

Прогноз для показників фінансової стійкості та майнового стану

ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» на 2023 рік

	2019	2020	2021	2023
Коефіцієнт автономії	-0,025	-0,011	0,0008	0,026967
Коефіцієнт співвідношення власних та залучених коштів	-0,024	-0,013	0,0008	0,025133
Коефіцієнт фінансової стійкості	-0,02	-0,013	0,06	0,129
Коефіцієнт забезпеченості власними оборотними коштами	-0,07	-0,01	0,04	0,151667

Джерело: розраховано автором на основі фінансової звітності підприємства

Таким чином, за рахунок впровадження змін в систему управління якістю на досліджуваному підприємстві, прогнозується значне зростання коефіцієнту фінансової автономії, яке, в свою чергу, є важливим показником майнового стану підприємства. Коефіцієнт співвідношення власних та залучених коштів, хоч ще і не досягне нормативного рівня, проте, досягне значного зростання порівняно з попередніми роками. Це ж можна сказати і про коефіцієнти фінансової стійкості та забезпеченості власними оборотними коштами.

Розглянемо, який вплив здійснять запропоновані заходи з удосконалення управління якістю на підприємстві на показники ліквідності (табл.3.5).

Таблиця 3.5

**Прогноз для показників ліквідності ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»
на 2023 рік**

	2019	2020	2021	2023
Коефіцієнт покриття	0,93	0,96	1,04	1,141667
Коефіцієнт швидкої ліквідності	0,87	0,86	0,91	0,94
Коефіцієнт абсолютної ліквідності	0,0085	0,018	0,01	0,014417

Джерело: розраховано автором на основі фінансової звітності підприємства

Таким чином, виходячи з даних, наведених в табл.3.5, можна сказати, що коефіцієнт покриття, який показує достатність ресурсів підприємства, що можуть бути використані для погашення поточних зобов'язаностей, був нижче нормативного показника, що дорівнює 1,5-2,5, але в проектному році цей коефіцієнт ще більше наблизиться до нормативного, що вказує на позитивні тенденції в результатах діяльності. Величина коефіцієнта швидкої ліквідності знаходилася на нормативному рівні протягом усього розглянутого періоду, і в проектному році також зростає, це вказує на високі можливості підприємства щодо сплати своїх поточних зобов'язаностей за умови своєчасного проведення розрахунків з дебіторами. Коефіцієнт ліквідності протягом розглянутого періоду дорівнював 0,0085, 0,018 та 0,01, і ці показники значно нижчі за нормативні. Тобто, підприємство мало

складнощі зі сплатою боргів, і це було негативним показником його функціонування. Тоді як в проектному році цей показник має бути більшим за 2021, і це теж є показником того, що запропонована система управління якістю забезпечить достатній фінансовий ефект.

Виконаємо прогноз показників рентабельності підприємства на проектний рік (табл. 3.6)

Таблиця 3.6

**Прогноз для показників прибутковості підприємства
ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»**

Показник	2019	2020	2021	2023
Рентабельність капіталу	0,04	0,0004	0,009	0,03003
Рентабельність власного капіталу	-1,6	-0,3	10,7	21,38333
Рентабельність реалізованої продукції	0,35	0,32	0,33	0,333333
Рентабельність продажу	0,006	0,0008	0,002	0,00307
Рентабельність господарської діяльності	0,013	0,0016	0,004	0,0073

Джерело: розраховано автором на основі фінансової звітності підприємства

Таким чином, в результаті розрахунків, наведених в таблиці 3.6, можна зауважити наднизьку рентабельність капіталу, власного капіталу, за виключенням 2021 року, рентабельність продажу та господарської діяльності підприємства в цілому. Проте, проектний рік демонструє, що більшість показників діяльності будуть наближуватися до бажаних, тобто, підвищення рівня контролю якості на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» дійсно забезпечить зростання діяльності, а тому, запропоновані заходи є доцільними для провадження.

Висновки до 3 розділу

В третьому розділі випускної кваліфікаційної роботи нами було запропоновано ряд заходів з удосконалення системи управління якістю на

підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА». Ці заходи були запропоновані з урахуванням проблем, які були виявлені в ході дослідження результатів діяльності підприємства, а також наявної у нього системи управління якістю. Оскільки було виявлено, що підприємство часто має справу з рекамаціями з боку споживачів, було вирішено створити окремий відділ в організаційній структурі, головною функцією якого було б забезпечення контролю якості продукції на всіх етапах, починаючи від отримання з фабрики. Було розроблено етапи, схему впровадження, та ряд завдань, виконання яких оптимізує процеси на підприємстві.

Ще однією пропозицією, яка, на нашу думку, є важливою для забезпечення якості на підприємстві, є збирання анкетних даних від нових та постійних покупців, для цього було розроблено бланк опитування. Збирання таких даних надасть можливість відділу контролю якості виокремлювати сильні та слабкі сторони підприємства, та розробляти подальші коригувальні заходи.

Розрахунок прогнозних значень основних показників діяльності підприємства показав, що впровадження вищезазначених заходів є доцільним, оскільки сприятиме покращенню як показників господарської діяльності, так і ліквідності, і рентабельності діяльності.

ВИСНОВКИ

Теоретичне дослідження, проведене в першому розділі випускної кваліфікаційної роботи, було присвячене визначенню ключових складових поняття якості. Було зазначено, що ці складові в комплексі утворюють якість як категорію, а також забезпечують максимізацію задоволення потреб споживачів. Не менш важливу роль якості було визначено для самого підприємства, оскільки вона є визначним фактором підвищення конкурентоспроможності підприємства, лояльності споживачів до його продукції та послуг, а, отже, є одним з ключових напрямків його розвитку. Тобто, якість займає одне з провідних місць у забезпеченні конкурентоспроможності підприємства та підвищує його переваги на ринку. Провідну роль в управлінні якістю в сучасних умовах господарювання відіграють системи управління якістю, які являють собою комплекс вимог в галузі забезпечення якості. Вони являють собою комплекс вимог як до продукції, так і до процесів на підприємстві, і спрямовані не тільки на безпосереднє покращення споживчих якостей продукції, а і на забезпечення оптимальності функціонування виробничих процесів, економії ресурсів та дотримання санітарних та гігієнічних норм на підприємствах.

Другий розділ випускної кваліфікаційної роботи було присвячено аналізу діяльності ТОВ «Новодворські Лайтінг УА». Воно є єдиним в Україні офіційним дистриб'ютором польського виробника освітлювального обладнання. Аналіз асортиментної політики та загальної інформації про її діяльність дав змогу виокремити ряд переваг, а саме: ширина та глибина асортименту, високий рівень організації торговельних процесів, наявність чітких алгоритмів, згідно з якими розв'язуються будь-які спірні питання щодо якості продукції між споживачами та компанією. Проаналізовано організаційну структуру підприємства, в якій було виявлено відділ реклаमाцій, а також наявні клієнт-менеджери, які супроводжують покупців

на всіх етапах придбання товару та його гарантійного обслуговування. В цілому, ми дійшли висновку, що організація системи забезпечення якості на підприємстві спрямована на найбільшу задоволеність потреб споживачів. Однак, результати дослідження показників майнового стану, фінансової стійкості, ліквідності та рентабельності показали, що підходи до управління якістю потребують удосконалення, оскільки вони, окрім задоволення потреб споживачів, повинні ще і враховувати інтереси самого підприємства, та їх розробка повинна сприяти покращенню або підтриманню фінансових показників на стабільно високому рівні, а також забезпечувати підвищення прибутковості та розширення діяльності. Саме тому, на нашу думку, удосконалення системи управління якістю повинно бути спрямовано на оптимізацію процесів безпосередньо на підприємстві, посилення контролю та мінімізацію збитків.

В третьому розділі випускної кваліфікаційної роботи нами було запропоновано ряд заходів з удосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА». Розробка цих заходів враховувала ряд проблем, які виникали у підприємства через недосконалості в наявній системі управління якістю. Було запропоновано зменшити кількість звернень з боку споживачів щодо заміни товарів з заводським дефектом за рахунок створення відділу контролю якості. В ході третього розділу було розроблено як план введення відділу в дію, так і вказано основні його функції та етапи супроводу товарів. Іншою пропозицією щодо підвищення рівня якості обслуговування на підприємстві було введення анкетування споживачів з метою визначення багатьох показників, які свідчитимуть про ефективність окремих впроваджених заходів, забезпечать обернений зв'язок від споживачів та нададуть новоствореному відділу вихідні дані для розробки подальших удосконалюючих заходів. Окрім цього, було розраховано значення показників діяльності на прогнозний рік, і виявлено, що запропоновані заходи є доцільними для впровадження, оскільки забезпечать покращення показників майнового стану, ліквідності, фінансової стійкості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бас Ю. В., Вишневецький С. С. Механізм управління якістю продукції на підприємстві. Наука й економіка. 2015. Вип. 1. С. 56-61.
2. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук». 2017. 174 с.
3. Биба В.В., Теницька Н.Б. Якість продукції як чинник конкурентоспроможності підприємства. Економіка і суспільство. 2017. Вип. 12. С. 171-176. URL: http://economyandsociety.in.ua/journal/12_ukr/27.pdf
4. Благоразумова О.В., Кошелева Ю.В., Лазаренко О.О. Якість продукції як вирішальний фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Ефективна економіка. 2018. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6702>
5. Бутенко В.В., Бутенко Т.В. Аналіз розвитку конкурентоспроможності української продукції в умовах глобалізації. Вісник соціально-економічних досліджень, 2019. № 1. С. 19-28.
6. Вашків О. П., Смерека С. Б. Енергозбереження як важливий чинник забезпечення конкурентоспроможності продукції. Проблеми економіки. 2021. № 2. С. С. 120–125. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2021-2-120-125>
7. Вашків О.П. Навчально-методичний комплекс з дисципліни «Управління якістю і конкурентоспроможністю». Тернопіль: Економічна думка, 2018. 204 с.
8. Вашків О.П., Собко О.М., Смерека С.Б. Управління конкурентоспроможністю продукції : навч. пос. Тернопіль : ЗУНУ, 2021. 272с.
9. Дашко І. М. Дослідження основних методів оцінювання рівня конкурентоспроможності підприємств. Економіка та держава. № 5. 2020. С. 108–110.

10. Желуденко К.В. Сутність та фактори конкурентоспроможності продукції підприємств України. Інтелект XXI. 2017. № 1. С66-71. URL: http://www.intellect21.nuft.org.ua/journal/2017/2017_1/9.pdf
11. Іванченкова Л.В., Стасюкова К.В. Якість продукції в системі факторів забезпечення конкурентоспроможності сучасного виробництва. Український журнал прикладної економіки. 2018. Т 4. № 2. С. 67-75.
12. Інформація про компанію ТОВ «Новодворські Лайтінг УА». URL: https://youcontrol.com.ua/ru/catalog/company_details/43317382/
13. Кузьома В. В., Павлюк С. І. Якість продукції як вирішальний фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Бізнес Інформ. 2020. №12. С. 252–258.
14. Кузьменко М.М., Богацька Н.М. Якість продукції як фактор конкурентоспроможності продукції та підприємства загалом. Молодий вчений. 2017. № 11 (51). С.57-65.
15. Лагодієнко В. В., Лагодієнко Н. В. Моделювання оцінки інноваційної спроможності промислових підприємств. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2019. № 1. С. 280–289.
16. Лисенко О. М. Системи управління якістю: особливості впровадження згідно з новою версією стандарту ISO 9001. Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. Серія: Економіка і менеджмент. 2016. № 1. С. 27-34.
17. Маховка В. М., Вишовський В. М. Формування системи управління якістю продукції підприємства в сучасних умовах господарювання. Економічний форум. 2016. № 2. С. 189-193.
18. Офіційний сайт компанії ТОВ «Новодворські Лайтінг УА». URL: <https://nowodvorski.ua/ru/content/o-kompanii>
19. Попович Т., Галько Л. Ідентифікація та управління ризиками в процесі впровадження системи управління якістю в організації. Актуальні проблеми менеджменту в умовах інноваційного розвитку економіки: Всеукр.

наук.-практ. конф. з міжнар. участю (м. Тернопіль, 17 квіт. 2019 р.). С. 193–197.

20. Портер М. Конкурентна стратегія. Техніки аналізу галузей і конкурентів / пер. з англ. Н. Кошманенко. Київ : Наш Формат, 2020. 424 с.

21. Портер М. Конкурентна перевага. Як досягати стабільно високих результатів / пер. з англ. І. Ємельянова, І. Гнатковська. Київ : Наш формат, 2019. 624 с.

22. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9001:2015. [На заміну ДСТУ ISO 9001:2009; чинний від 2016-07-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 24 с.

23. Сутність та аспекти управління процесом підвищення якості – передумови конкурентоспроможності та лідерства. URL: <http://www.management.com.ua/qm/qm021.html>

24. Тарасюк Г. М. Бабич Н. О. Управління якістю продукції, як одна зі складових управління операційною системою. Вісник Житомирського державного технологічного університету. Серія : Економічні науки. 2016. № 3. С. 87-92.

25. Тульчинський Р. В., Тульчинська С. О., Ружицький А. В. Стратегії конкурентоспроможності підприємств в умовах макроекономічної нестабільності. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 6. С. 5–9. DOI: 10.32702/2306-6814.2021.6.5

26. Bravi L., Murmura F., Santos G. The ISO 9001:2015 Quality Management System standard: Companies' drivers, benefits and barriers to its implementation. Quality Innovation Prosperity. 2019.Vol. 23. No. 2. P. 64–82

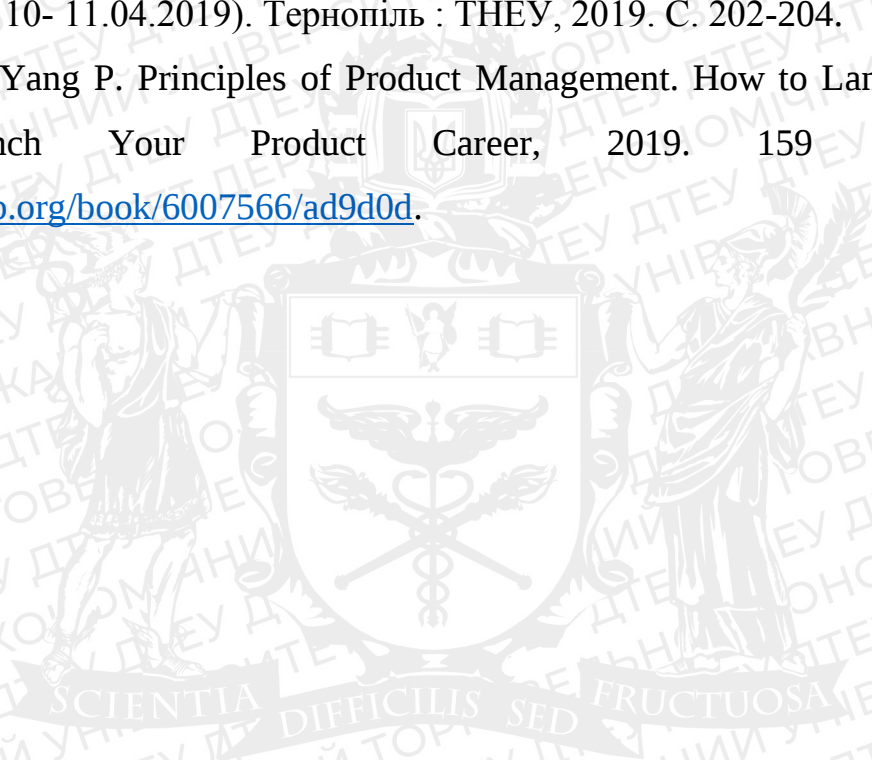
27. Martyniuk O., Vitvitskaya O., Lagodiienko V., Krupitsa I. Formation of an innovative concept of management on the basis of reconstruction of the genetic algorithm of management technology. Periodicals of Engineering and Natural Sciences. 2019. Vol. 7. No. 2. P. 487–499.

28. Vashkiv O. Product competitiveness and stages of its evaluation. Підприємництво та логістика в умовах сучасних викликів : матеріали І-ої

Міжнародної наук.-практ. конференції, м. Тернопіль, 24-25 червня 2020 р.
Тернопіль : THEU, 2020. С. 7-11

29. Vashkiv O., Vashkiv O. The formation of competitive advantages of enterprises. Інноваційні процеси економічного та соціально-культурного розвитку: вітчизняний та зарубіжний досвід : тези доповідей XII Міжнародної науково-практичної конференції молодих учених і студентів (Тернопіль, 10- 11.04.2019). Тернопіль : THEU, 2019. С. 202-204.

30. Yang P. Principles of Product Management. How to Land a Pm Job and Launch Your Product Career, 2019. 159 p. URL:
<https://ua1lib.org/book/6007566/ad9d0d>.



ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1

**Звіт про фінансові результати ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» за 2019-2021 рік,
форма 1**

Актив	Код рядка	2019	2020	2021
1	2	3	4	5
I. Необоротні активи				
Нематеріальні активи:	1000	5855	4199	2545
первісна вартість	1001	5868	5871	5871
накопичена амортизація	1002	13	1672	3326
Незавершені капітальні інвестиції	1005	40	321	352
Основні засоби:	1010	6579	6221	8033
первісна вартість	1011	9380	11467	16633
знос	1012	2801	5246	8600
Інвестиційна нерухомість:	1015			
первісна вартість	1016			
знос	1017			
Довгострокові біологічні активи:	1020			
первісна вартість	1021			
накопичена амортизація	1022			
Довгострокові фінансові інвестиції:	1030			
інші фінансові інвестиції	1035			
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040			
Відстрочені податкові активи	1045	1787	1243	1067
Гудвіл	1050			
Відстрочені аквізиційні витрати	1060			
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065			
Інші необоротні активи	1090			
Усього за розділом I	1095	14261	11984	11997
II. Оборотні активи				
Запаси	1100	47338	55616	90853
Виробничі запаси	1101	5828	15833	27794
Незавершене виробництво	1102			
Готова продукція	1103			
Товари	1104	45510	39783	63059
Поточні біологічні активи	1110			

Депозити перестраховування	1115			
Векселі одержані	1120			
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	201675	293465	473220
Дебіторська заборгованість за розрахунками:	1130	43473	24668	66698
з бюджетом	1135	8563	5632	16213
у тому числі з податку на прибуток	1136	607	607	607
з нарахованих доходів	1140		18417	6941
із внутрішніх розрахунків	1145			
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	9941	102339	33004
Поточні фінансові інвестиції	1160			
Гроші та їх еквіваленти	1165	2807	9863	6631
Готівка	1166	580	1758	-
Рахунки в банках	1167			
Витрати майбутніх періодів	1170	21	42	4
Частка перестраховика у страхових резервах	1180			
у тому числі в:	1181			
резервах збитків або резервах належних виплат	1182			
резервах незароблених премій	1183			
інших страхових резервах	1184			
Інші оборотні активи	1190	4457	5896	11913
Усього за розділом II	1195	307275	515938	705477
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200			
Баланс	1300	321536	527922	717474
Пасив	Код рядка	2019	2020	2021
I. Власний капітал				
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	60	60	60
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401			
Капітал у дооцінках	1405			
Додатковий капітал	1410			
Емісійний дохід	1411			
Накопичені курсові різниці	1412			
Резервний капітал	1415			
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	(8209)	(6056)	505
Неоплачений капітал	1425			
Вилучений капітал	1430			
Інші резерви	1435			
Усього за розділом I	1495	(8149)	(5996)	565
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення				
Відстрочені податкові зобов'язання	1500			
Пенсійні зобов'язання	1505			
Довгострокові кредити банків	1510			
Інші довгострокові зобов'язання	1515			44700

Довгострокові забезпечення	1520			
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521			
Цільове фінансування	1525			
Благодійна допомога	1526			
Страхові резерви, у тому числі:	1530			
резерв довгострокових зобов'язань; (на початок звітної періоду)	1531			
резерв збитків або резерв належних виплат; (на початок звітної періоду)	1532			
резерв незароблених премій; (на початок звітної періоду)	1533			
інші страхові резерви; (на початок звітної періоду)	1534			
Інвестиційні контракти;	1535			
Призовий фонд	1540			
Резерв на виплату джек-поту	1545			
Усього за розділом II	1595			44700
III. Поточні зобов'язання і забезпечення				
Короткострокові кредити банків	1600			
Векселі видані	1605			
Поточна кредиторська заборгованість:	1610			
за товари, роботи, послуги	1615	295196	492164	607904
за розрахунками з бюджетом	1620	1411	1910	2797
за у тому числі з податку на прибуток	1621			
за розрахунками зі страхування	1625	1567	2094	2700
за розрахунками з оплати праці	1630	5842	8167	10515
за одержаними авансами	1635	2495	3400	8434
за розрахунками з учасниками	1640			
із внутрішніх розрахунків	1645			
за страховою діяльністю	1650			
Поточні забезпечення	1660	4504	7905	10894
Доходи майбутніх періодів	1665			
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670			
Інші поточні зобов'язання	1690	18630	18238	28905
Усього за розділом III	1695	329645	533878	672169
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700			
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800			
Баланс	1900	321536	527922	717474

Таблиця А.2

**Звіт про фінансові результати ТОВ «Новодворські Лайтінг УА» за 2019-
2021 рік
форма 2**

Стаття	Код рядка	2019	2020	2021
1	2	3	4	5
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	2017108	2619582	3547554
Чисті зароблені страхові премії	2010			
Премії підписані, валова сума	2011			
Премії, передані у перестраховування	2012			
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013			
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014			
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(1493458)	(1972730)	(2674849)
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070			
Валовий: прибуток	2090	523650	646852	872705
Валовий: збиток	2095			
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105			
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110			
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111			
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112			
Інші операційні доходи	2120	8625	29752	14684
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121			
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122			
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2123			
Адміністративні витрати	2130	(14734)	(26246)	(33866)
Витрати на збут	2150	(479393)	(628726)	(804897)
Інші операційні витрати	2180	(25757)	(18320)	(34740)
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181			
Витрат від первісного визнання	2182			

біологічних активів і сільськогосподарської продукції				
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	12391	3312	13886
Фінансовий результат від операційної діяльності: збиток	2195			
Дохід від участі в капіталі				
Інші фінансові доходи	2220	20	254	48
Інші доходи	2240	6	20	-
Дохід від благодійної допомоги	2241			
Фінансові витрати	2250	(622)	(884)	(5992)
Втрати від участі в капіталі	2255			
Інші витрати	2270	-	5	2
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275			
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	11795	2697	7940
Фінансовий результат до оподаткування: збиток	2295	(1787)	(544)	(1441)
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300			
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305			
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	13582	2153	6499
Чистий фінансовий результат: збиток	2355			
II Сукупний дохід				
Дооцінка необоротних активів	2400			
Дооцінка фінансових інструментів	2405			
Накопичені курсові різниці	2410			
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415			
Інший сукупний дохід	2445			
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450			
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455			
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460			
Сукупний дохід (2350+2355+2460)	2465	13582	2153	6499
III Елементи операційних витрат				
Матеріальні затрати	2500	8693	12968	23485
Витрати на оплату праці	2505	96794	144441	195831
Відрахування на соціальні заходи	2510	19369	29000	39836
Амортизація	2515	1273	4455	5671
Інші операційні витрати	2520	388037	474731	614895

Разом	2550	514166	665595	879718
-------	------	--------	--------	--------



ДОДАТОК Б**Анкета для опитування споживачів щодо якості обслуговування на ТОВ
«Новодворські Лайтінг УА»**

Шановний споживач! Ми пропонуємо пройти наше анкетування з метою забезпечення підвищення якості обслуговування на нашому підприємстві.

Дякуємо за співпрацю!

1. Ваше ім'я
2. Ваша стать
3. Ваш вік
4. З якого джерела дізналися про продукцію компанії «Новодворські Лайтінг УА»?
 - а) Реклама в мережі Інтернет
 - б) Контекстна реклама в соціальних мережах
 - в) Рекомендації друзів або знайомих
 - г) Інший варіант
5. Для яких цілей Ви придбали освітлювальні прилади торговельної марки «Новодворські Лайтінг УА»?
 - а) Побутові цілі
 - б) Обладнання дитячої кімнати
 - в) Створення дизайнерського інтер'єру
 - г) Комерційні цілі
 - д) Інше
6. Вкотре ви здійснюєте покупку у нас?
 - а) Вперше
 - б) Від 2 – 4 разів
 - в) Від 5 разів та більше
7. Чи виникали у Вас складнощі при оформленні покупки в нашій компанії?
Якщо так, будь ласка, вкажіть їх причину _____

8. Чи достатній, на Вашу думку, асортимент компанії? Якщо ні, то якими товарами Ви бажали б його доповнити? _____

9. Як швидко була оформлена доставка товару?

а) Того ж дня;

б) Наступного дня;

в) Більш, ніж через два дні.

10. Чи зверталися Ви до відділу рекламаций в нашій компанії? Якщо так, вкажіть, будь ласка, причину звернення _____

11. Оцініть, будь ласка, за шкалою від 1 до 10 те, наскільки швидко було вирішено Ваше питання, де 1 – миттєво, 10 – дуже повільно.

12. Оцініть, будь ласка, за шкалою від 1 до 10 те, наскільки легко було вирішено Ваше питання, де 1 – дуже легко, 10 – дуже складно.

13. Оцініть, будь ласка, за шкалою від 1 до 10 величину ймовірності того, що Ви порекомендуєте продукцію нашої компанії своїм друзям та знайомим, де 1 – дуже маленька, 10 – дуже велика.

14. Оцініть, будь ласка, за шкалою від 1 до 10, ймовірність того, що ви матимете бажання працювати в нашій компанії, де, 1 – дуже маленька, 10 – дуже велика.

15. Чи хотіли б Ви отримувати інформацію про нові продукти та послуги компанії?

15. Вкажіть, будь ласка, вашу контактну E-mail адресу.

Дякуємо за пройдене опитування! Ми прагнемо стати кращими для Вас.

РЕФЕРАТ

Розвиток програм забезпечення якості на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА». 59 с., 9 рис., 14 табл. Метою роботи є розробка напрямків підвищення якості обслуговування на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА». Завдання роботи: охарактеризувати роль якості в забезпеченні конкурентоспроможності; проаналізувати системи управління якістю на підприємствах; охарактеризувати діяльність підприємства ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»; оцінити рівень управління якістю на досліджуваному підприємстві; виокремити напрямки підвищення якості обслуговування на ТОВ «Новодворські Лайтінг УА»; оцінити економічну доцільність запропонованих заходів.

Об'єкт дослідження: система управління якістю на підприємстві. Предмет дослідження: напрямки удосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ «Новодворські Лайтінг УА».

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ЯКІСТЬ, КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ, СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ЯКОСТІ.

ABSTRACT

Development of quality assurance programs at Novodvorsky Lighting UA LLC. 59 pp., 9 figs., 14 tables. The purpose of the work is to develop directions for improving the quality of service at the Novodvorsky Lighting UA LLC enterprise. The task of the work: to characterize the role of quality in ensuring competitiveness; analyze quality management systems at enterprises; describe the activity of Novodvorsky Lighting UA LLC; to assess the level of quality management at the investigated enterprise; identify directions for improving the quality of service at "Novodvorsky Lighting UA" LLC; evaluate the economic feasibility of the proposed measures.

Object of research: quality management system at the enterprise. The subject of the study: directions for improving the quality management system at the Novodvorsky Lighting UA LLC.

KEY WORDS: QUALITY, COMPETITIVENESS, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, INTERNATIONAL QUALITY STANDARDS.



Анотація

випускної кваліфікаційної роботи, виконаної на тему:

«Розвиток програм забезпечення якості на підприємствах»

(за матеріалами ТОВ «Новодворські Лайтінг УА», м. Київ)

Випускна кваліфікаційна робота бакалавра присвячена ролі управління якістю в діяльності підприємств. Проаналізовано роль якості в забезпеченні конкурентоспроможності, охарактеризовано системи управління якістю на підприємствах, виокремлено особливості системи управління якістю на ТОВ «Новодворські Лайтінг УА», розроблено заходи з удосконалення системи управління якістю на підприємстві, економічно обґрунтовано запропоновані заходи.

Робота містить 59 с., 9 рисунки, 14 таблиць.

Ключові слова: якість, система забезпечення якістю, міжнародні стандарти якості.

Annotation

final qualifying paper performed on the theme:

«Development of quality assurance programs at enterprises»

(based on materials LLC "Novodvorsky Lighting UA", Kyiv)

The graduation thesis of the bachelor is dedicated to the role of quality management in the activities of enterprises. The role of quality in ensuring competitiveness is analyzed, the quality management system at enterprises is characterized, the features of the quality management system at Novodvorsky Lighting UA LLC are highlighted, measures to improve the quality management system at the enterprise are developed, and the proposed measures are economically justified.

The work contains 59 pages, 9 figures, 14 tables.

Keywords: quality, quality assurance system, competitiveness, international quality standards.

