

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Тернопільський національний економічний університет
Факультет аграрної економіки і менеджменту
Кафедра менеджменту біоресурсів і природокористування

ШТОХМАЛ Наталія Василівна

**Підвищення якості продукції шляхом вдосконалення
технічного контролю / Quality improving of Products by
Technical Control Improving**

Спеціальність – 8.03060101 “Менеджмент організацій і адміністрування”
Магістерська програма – Менеджмент технічного сервісу

Магістерська робота

Виконала студентка групи
МТСзм-21
Н.В. Штохмал

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
Р.І. Розум

Магістерську роботу допущено
до захисту:

“___” _____ 20__ р.

В.о. завідувача кафедри
_____ Р.Б. Гевко

ТЕРНОПІЛЬ – 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ	6
1.1. Поняття якості продукції	6
1.2. Стратегія управління якістю продукції (послуг)	14
1.3. Суть технічного контролю та його вплив на якість продукції	34
Висновки до розділу 1	38
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ	40
2.1. Загальна характеристика діяльності організації	40
2.2. Динаміка основних виробничих показників діяльності організації	41
2.3. Динаміка показників використання робочої сили	45
2.4. Динаміка показників використання основних фондів організації	48
2.5. Аналіз показників виробничих витрат	50
2.6. Основні фінансові показники діяльності підприємства	55
2.7. Аналіз управління якістю послуг.....	57
Висновки до розділу 2	62
РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНІЧНОГО КОНТРОЛЮ, ЯК НАПРЯМОК ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ТЕХНІЧНОГО СЕРВІСУ	65
3.1. Напрямки підвищення якості послуг підприємств технічного сервісу.....	65
3.2. Шляхи оптимізації витрат на оцінку і технічний контроль якості продукції	68
3.3. Розрахунок економічної доцільності впровадження автоматизації системи обліку технічного контролю	72
Висновки до розділу 3	79
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	81
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	

ВСТУП

Актуальність теми. Ринкова економіка відображає якість як одним із найбільш важливих чинників підвищення рівня життя суспільства, економічної, екологічної та соціальної безпеки. Якість є комплексним поняттям, яке всесторонньо відображає ефективність господарської діяльності: розробку стратегії, організацію виробництва, маркетинг і т.д.

Проблема якості є універсальною та характерною для всіх без винятку підприємств, вона набуває нової актуальності по мірі вдосконалення ринкових відносин і підвищення конкурентної боротьби.

На сучасному етапі, в Україні, якість продукції та послуг відіграють все більшу роль. У зв'язку з цим вихід із кризового становища залежить від того наскільки швидко буде проходити освоєння конкурентоздатної продукції (послуг), а також впровадження новітніх систем управління якістю.

Світовий досвід показує, що загальна величина затрат на виробництво продукції (надання послуг) більш високої якості (навіть у випадку коли забезпечення останнього викликає додаткові виробничі витрати) значно знижується. Мова йдеться про велику кількість впливу основних чинників на її створення не тільки під час виробничих процесів, а й на усіх етапах життєвого циклу. Тут є підвищення ефективності виробництва, конкурентоспроможності й іміджу підприємства. Необхідно відзначити, що підвищення уваги до управління якістю викликає зменшення продуктивності. Теза, про те що якість можна досягнути лише за рахунок «кількості», є широко розповсюдженою серед управлінців, – помилкова. Даний стереотип залишився від того часу, коли управління якістю зводилося до фізичного огляду кінцевого продукту. У даному випадку підвищені вимоги контролю викликали відбракування значної кількості готового продукту. Однак на сьогоднішній день контроль якості набув більш детального характеру.

Ринкова економіка відображає якість як одним із найбільш важливих чинників підвищення рівня життя суспільства, економічної, екологічної та соціальної безпеки. Якість є комплексним поняттям, яке всесторонньо відображає ефективність господарської діяльності: розробку стратегії, організацію виробництва, маркетинг і т.д.

Проблема якості є універсальною та характерною для всіх без винятку підприємств, вона набуває нової актуальності по мірі вдосконалення ринкових відносин і підвищення конкурентної боротьби.

На сучасному етапі, в Україні, якість продукції та послуг відіграють все більшу роль. У зв'язку з цим вихід із кризового становища залежить від того наскільки швидко буде проходити освоєння конкурентоздатної продукції (послуг), а також впровадження новітніх систем управління якістю.

Проблематика організації технічного контролю якості продукції докладно досліджена в багатьох роботах вітчизняних та іноземних авторів. У даній роботі враховані певним чином думки таких економістів, як Ю.П. Адлера, Г.Г. Азгальдова, В.Г. Версан, А.В. Глічева, Б.Н. Гусєва, С.М. Кирюхіна, Ж.Ю. Койтової, Н.А. Коробова, А.В. Куліченко, А.Ю. Матрохіна, А.Г. Макарова, Е.Л. Пашина, П.А. Севостянова, Н.А. Смірнкової, Е. Демінга, Дж. Джурана, Ф. Кросбі, А. Фейгенбаума, К. Ісікави, Дж. Харрінгтона, М. Учіяма й ін.

Об'єктом дослідження обрано ПП Грідій Р.В.

Предмет дослідження – технічний контроль якості продукції на підприємстві.

Мета дослідження полягає в науковому обґрунтуванні напрямів, методів і форм удосконалення організації технічного контролю якості продукції, для кращого задоволення потреб населення та підвищення конкурентоспроможності підприємства на ринку послуг технічного сервісу.

Відповідно до мети дослідження поставлено наступні **завдання**:

- розкрити теоретичні основи управління якістю продукції на підприємстві;

- провести аналіз результатів діяльності підприємства;

- розробити шляхи вдосконалення технічного контролю, як напрямку підвищення якості послуг підприємств технічного сервісу.

Для вирішення поставлених завдань використовувалися наступні **методи** наукового пізнання, як аналіз, синтез, індукція, дедукція, моделювання, спостереження, методи узагальнення, функціональної класифікації, порівняльного та структурного аналізу.

При написанні магістерської роботи було використано Закони України, прийняті Верховною Радою, Укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України, інші нормативні акти владних структур, пов'язані з тематикою магістерської роботи, наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених.

Наукова новизна отриманих результатів. Аналіз теоретичних основ управління якістю продукції на підприємстві дозволив встановити поняття та значення якості продукції та її вплив на конкурентоспроможність підприємства, стратегію управління якістю продукції (послуг), а також суть технічного контролю та його вплив на якість продукції

Практичне значення отриманих результатів полягає у розробці шляхів удосконалення технічного контролю, як напрямку підвищення якості послуг підприємств технічного сервісу, а також економічній оцінці доцільності впровадження автоматизації системи обліку технічного контролю.

Обсяг та структура роботи. Магістерська робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій і списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1. Поняття якості продукції

У сучасних ринкових умовах проблема якості продукції стає найважливішим фактором підвищення таких показників як економічна, соціальна й екологічна безпека.

Якість – це економічна категорія, яка відображає сукупність властивостей продукції (технічних, технологічних, економічних, екологічних тощо), що зумовлюють ступінь її здатності задовольняти потреби споживачів відповідно до свого призначення [8, 14, 29, 37].

Рівень конкурентоздатності підприємства, а також величина його прибутковості залежить, перш за все, від показника якості його продукції. Якість, як було відзначено, це сукупність властивостей продукту. У зв'язку з цим кожне підприємство зацікавлене у постійному підвищенні та удосконаленні рівня якості своєї продукції.

Рівень якості – це кількісна характеристика міри придатності того чи іншого виду продукції для задоволення конкретного попиту на неї у порівнянні з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання. Оцінка якості продукції передбачає визначення абсолютного, відносного, перспективного й оптимального її рівня [14].

Необхідно відмітити той факт, що в сьогodнішніх умовах глобалізації підприємницької діяльності, успішна діяльність окремо взятого підприємства чи галузі економіки загалом як на внутрішньому так і на зовнішніх ринках має пряму залежність від того, на скільки їх продукт задовольняє стандарти якості.

Проблеми якості носять універсальний характер і є властивими для усіх підприємств в якій країні воно б не знаходилося, вони отримують нову, особливу актуальність по мірі глобалізації ринкових відносин,

зростання конкурентної боротьби, зниження протекціоністських міроприємств держав.

У сьогоднішніх складних умовах, у яких знаходиться наша держава, якість продукції та послуг, їх безпека набуває все більшої ролі в економіці України. У зв'язку з цим вихід із кризового становища виробництва залежить від того наскільки швидко буде освоюватися виробництво конкурентоздатного продукту, суворе дотримання технологічних виробничих процесів, запроваджуватися ефективні системи управління якістю.

Отже, під якістю продукту розглядають сукупність властивостей, які забезпечують йому можливість задовольняти конкретні потреби споживачів згідно зі своїм призначенням. Кожний продукт володіє своїми конкретними властивостями, що характеризують його користь і можливість задовольнити суспільні потреби. Користь того або іншого продукту характеризує його споживчу вартість, іншими словами повинна бути оцінена відповідно до її якісних показників. У зв'язку з вищесказаним, якість продукції та споживча вартість є тісно пов'язаними між собою. Нарощування якості продукту, аналогічно до інших економічних категорій – розвитку науки та техніки, зростання продуктивності людської праці – є нічим іншим, як відображенням історичного прогресу.

У ринковій економіці споживач продукту, незалежно від того чи він є юридичною, чи фізичною особою, самостійно приймає рішення, який продукт (товар, послугу) придбати. У зв'язку з цим, на споживчий попит мають вплив, в першу чергу, якісні показники даного продукту (зовнішній вигляд, упаковка, гарантійний термін тощо), можливість його гарантійного та післягарантійного обслуговування, реклама та інші.

З метою підтримки конкурентоспроможності та високої якості готового продукту підприємство повинно постійно впроваджувати та використовувати інноваційні технології, а також разом з тим проводити

постійний контроль якості продукції протягом усього технологічного процесу. Однак, необхідно відмітити, що контроль повинен проводитися відповідно до конкретних методик проведення контролю, характеристикою видів браку й відповідною організацією по його усуненню.

Науковий підхід щодо дослідження будь-якого поняття або явища вимагає перш за все визначення змісту самого поняття, його суті, а також місця та ролі у системі інших явищ і категорій. Науковці надзвичайно по різному трактують якість, їх можна об'єднати деякою загальною філософією дефініцій. Опираючись на суб'єктивні позиції, Ф. Кросбі говорить про якість як про відповідність до певних вимог. Д. Джуран характеризує якість як відповідність (невідповідність) призначенню. У. Демінг, в свою чергу, говорить, що управління якістю це не досягнення деякої досконалості, а одержання такої величини якості, на яку чекає ринок. А. Фегенбаум розуміє під якістю комплекс складних ринкових, експлуатаційних і технічних характеристик продукту, відповідно до яких останній задовольняє очікування споживачів. Д. Харрінгтон говорить про якість як про задоволення чи перевищення вимог споживачів по прийнятній для нього ціні [25].

Ще одним визначенням якості продукції є комплекс властивостей і характеристик продукції, які дозволяють йому забезпечувати задоволення обумовлених або передбачуваних потреб людини. Дане визначення приведено у міжнародному стандарті ISO і є найпоширенішим у розвинутих країнах. У межах ISO в 1986 році були сформовані визначення якості по усіх галузях господарської діяльності та бізнесу, а в 1994 році дані визначення були уточнені. Відповідно до цього останнього підходу стандартизованим є трактування якості, згідно з яким якість – це комплекс характеристик об'єкта, які належать до його здатності забезпечувати встановлені та передбачувані потреби [17].

На сьогоднішній день, під якістю продукції розглядають систему параметричних, експлуатаційних, споживчих, технологічних, дизайнерських властивостей продукту, показник його стандартизації й уніфікації, його надійність та довговічність. Якість, як економічна категорія, відображає комплекс властивостей продукту, які зумовлюють величину її здатності задовольняти потреби споживачів.

Проводячи узагальнення наведених підходів, можемо сказати, що якість продукції – є сукупністю функціональних, економічних та естетичних властивостей, що відповідають певним потребам споживача. Основною особливістю даного визначення є те, що у ньому враховуються властивості продукту в конкретних умовах споживання. Іншими словами, якість продукту відображається не за допомогою самих властивостей, а за рахунок того, наскільки вони здатні задовольнити конкретні потреби споживача. Однак, даний підхід, відповідно до останніх положень теорії менеджменту, має бути доповнений враховуючи потреби розвитку активної позиції дослідження й прогнозування потреб споживачів, створюючи разом з тим споживчу культуру.

Головним етапом еволюції світової підприємницької діяльності в 80-х роках минулого століття відбулося домінування конкуренції якості над ціною, а 80 % споживачів почали приймати рішення щодо покупки, орієнтуючись, перш за все, на якість продукту, а не на ціну. У зв'язку з цим, конкурентоспроможним міг бути тільки той продукт, який мав, при всіх інших рівних умовах та нижчій собівартості, вищий показник якості. Що, в свою чергу, дозволило науковцям обґрунтувати поняття «нової конкуренції» [12]. Також необхідно відмітити, що на протязі останнього часу відбулося формування та розвиток потужного наукового аналізу та моделювання соціально-економічних систем у нових конкурентних умовах, чого не можна ігноруватися у сучасних умовах, у яких нові інститути соціально-економічної стабілізації та зростання повинні ґрунтуватися на принципово новому розумінні поняття якості.

Як ми можемо побачити із результатів проведеного аналітичного дослідження наукових джерел, які присвячені якості продукції, велика кількість підходів щодо висвітлення даного поняття не знімає домінування достатньої вузькості предмету дослідження – розуміння якості з точки зору досягнення відповідного її рівня із суб'єктивних позицій, вимог споживчого ринку, чи відповідність призначенню. Усі решта дефініції можна звести до орієнтації щодо очікувань споживача, що, в свою чергу, є ідентичним підходом по своїй суті. Даний підхід є класичним економічним трактуванням однієї з економічних категорій суспільного життя, до яких відноситься якість, опираючись на домінантність чинника ринку у всій універсальності розуміння останньої як невід'ємного фактора народногосподарського комплексу, діяльність якого зумовлена впливом конкуренції. Однак необхідно відмітити, що, разом з тим, на нашу думку, даного роду підхід накладає об'єктивні обмеження на глибину філософського трактування поняття якості оскільки у вищевідзначених трактуваннях відсутні такі особливо важливі аспекти, як організаційні структурні складові сучасного підприємства та інституційність характеру діяльності будь-якої економічної організації.

На нашу думку, якість продукції в загальному вигляді її здобутки та підтримання не мають права розглядатися відокремлено від інших складових елементів організації. Якість продукції це тільки одна із таких складових, і відповідно до логіки діяльності організації дана складова є тільки похідною від загальної системи якісних показників, що можуть володіти чи не володіти кількісною інтерпретацією. Не дивлячись на спроби відобразити кількісну оцінку впливу перерахованих чинників на ефективність діяльності організації в цілому, мова, в першу чергу, може вестися тільки про аналітичне відображення якісних процесів, які володіють ситуативним віддзеркаленням у конкретних, тимчасових чи суб'єктивних умовах.

Дотримання відповідної якості продукту – це основна вимога сьогодення, сучасної дійсності, де будь-який продукт не може задовольнити споживача, як це відбувалося під час командно-адміністративної системи. У сьогоднішніх конкурентних ринкових умовах споживач продукту є нічим іншим як регулятором його виробництва та попиту.

Перерахуємо основні чинники, що формують якість кінцевого продукту:

- активне впровадження підприємствами наукових інноваційних розробок;
- ретельне дослідження потреб внутрішнього і зовнішніх ринків, а також вимог різних категорій споживачів;
- широке застосування творчого потенціалу власних кадрів за рахунок виховання, навчання, систематичного підвищення кваліфікації, використання різноманітних видів мотивації як матеріального так і морального характеру.

Основними властивостями для проведення оцінки якості продукції є наступні [8]:

- показник технічного рівня, який відображає матеріалізацію в продукті досягнень науково-технічного прогресу;
- показник естетичності, який характеризується системою властивостей, що пов'язані з естетичними поглядами та відчуттями;
- показник експлуатаційного рівня, відображає технічну сторону використання продукту (ремонтпридатність, необхідність догляду за виробом тощо);
- технічна якість, яка характеризує ступінь гармонічного поєднання передбачуваних та фактичних споживчих характеристик продукції в процесі її експлуатації (надійність, функціональна точність, термін служби тощо).

Підвищення якості кінцевого продукту має ґрунтуватися на базі формування взаємопов'язаної, комплексної системи організаційних, технічних, соціальних, а також мотиваційних міроприємств, які дозволять забезпечити необхідну величину якості продукту на усіх етапах виробничого процесу та експлуатації продукту. Важливим чинником під час їх формування є показник «господарського ефекту», який досягається за допомогою зменшення собівартості продукту.

У зв'язку з цим, на нашу думку, доцільним є впровадження міроприємств щодо підвищення якості кінцевого продукту одночасно по трьох напрямках, а саме:

1. Технологічному:

- техніко-технологічна довершеність виробничих процесів (застосування досягнень науково-технічного прогресу під час проектування продукції, використання та удосконалення існуючих технічних умов і стандартів);

- довершеність виробничих засобів (впровадження інноваційних технологій, дотримання необхідної технологічної оснащеності виробничих процесів);

- удосконалення контролю якості від сировини та матеріалів до готового продукту;

2. Економічному:

- ефективне використання ресурсів підприємства направлених на забезпечення відповідного рівня якості;

- інвестиційне забезпечення оновлення та модернізації основних виробничих фондів;

- забезпечення ефективної логістичної системи;

3. Організаційному:

- формування та підтримання на належному рівні організаційної культури;

- застосування ефективної мотивації персоналу;

- забезпечення лідерства та фахової компетентності середньої та вищої ланки менеджменту;
- висока кваліфікація промислово-виробничих кадрів;
- додержання технологічної дисципліни;
- сертифікація готового продукту відповідно до вимог міжнародних сертифікатів якості.

Отже підсумовуючи вище сказане можна стверджувати, що якість продукції у значній мірі залежить від ефективності системи управління якістю, а також і від належної організації самих виробничих процесів. Усе більша кількість менеджерів усвідомлюють потребу у суворому дотриманні стандартів системи управління якістю, а також технологічної дисципліни.

Система управління якістю, яка сформована відповідно до принципів «Загального управління якістю», вимагає постійного вдосконалення маркетингової політики підприємства, підвищення якості продукту та задоволення потреб усіх зацікавлених сторін (власник, споживач, персонал, постачальник, суспільство загалом) за допомогою формування відповідної системи менеджменту.

Відповідно до вітчизняного та світового досвіду, використання системи якості дозволяє підприємству значно підвищити ефективність своєї роботи, забезпечити споживачів високоякісним продуктом. Формування ефективної системи якості, яка орієнтована на впровадження передового досвіду у сфері організації і технології, забезпечує підприємству стійке конкурентне становище на споживчому ринку.

1.2. Стратегія управління якістю продукції (послуг)

Послуга, як одна економічних категорій, володіє особливою споживчою вартістю процесу праці щодо вироблення та надання певного сервісного продукту направлено на задоволення конкретної потреби окремого споживача чи суспільства в цілому, формуючи при цьому певний корисний ефект. Даний ефект не належить до категорії ефектів матеріальних цінностей. Нематеріальний характер послуги надає їй корисності не як речі, а як діяльності.

Як показує досвід, завдання управління послугами є набагато ширшими від відповідних завдань із управління продукцією. Хоча, необхідно зазначити, на сьогоднішній день ефективне ведення операційних процесів, як і раніше, є надзвичайно важливою складовою, однак це вже не надає гарантій успіху. Працівники сервісного підприємства мають не лише добре справлятися із своїми обов'язками, вони мають разом з тим орієнтуватися й на прогнозований рівень задоволеності потреб споживачів та суспільства. Послуги повинні в максимальній мірі задовольняти відповідні індивідуальні потреби споживача, володіти реальною ціною, бути пропонованою за допомогою зручних каналів розподілу й активно просуватися на споживчому ринку. З метою вирішення даних завдань в сервісних організаціях застосування досвіду, вмінь і концепцій управління на виробничих підприємствах є недостатнім. Це можна пояснити тим, що задачі управління та маркетингової діяльності у сфері послуг володіють певними суттєвими відмінностями від задач управління та маркетингової діяльності у виробництві.

Спираючись на те, що товар можна представити як фізичний об'єкт, а послугу визначити за допомогою певних дій, цілком першочергових досліджень у галузі надання послуг є відокремлення параметрів якості продукції та послуг.

У працях відомих фахівців та науковців із менеджменту якості, таких як Ісікава, Е.Демінга, Дж.Джурана, А.Грачова й інших сформовані принципові схеми щодо проведення загального управління якістю. Дані схеми стали основою системи нормативів та стандартів якості ISO-9000. Невирішеним, на нашу думку, завданням загальної проблеми є недостатня сформованість теоретичної бази щодо визначення загальної системи чинників якості послуг, їх кваліфікації й економічної характеристики споживчих цінностей кожного з них та послуги загалом.

Якість виробу оцінюється базується на кількісному вимірі властивостей, що її характеризують. Для виробів сформована велика кількість методик і чинників оцінки їх якості. У галузі послуг, не дивлячись на її необхідність для національної економіки, на сьогоднішній день немає ефективних засобів оцінки якості послуг, які відображають розглянуті вище характерні їх особливості порівнюючи із характеристиками виробів.

Відомий науковець К. Лавлок говорить, що проведення оцінки якості послуг в процесі аналізу та проектування має ґрунтуватися на критеріях, що застосовують споживачі даних послуг з цією метою. Під час оцінки споживачем якості послуг, останній проводить порівняння деяких фактичних значень чинників оцінки якості із тими величинами даних параметрів, що очікувалися ним, і коли дані очікування співпадають з реаліями, тоді якість послуг вважається ним задовільною.

Кожен параметр оцінки якості послуги володіє двома умовними величинами – очікуваною споживачем і фактичною. Відмінність між даними двома величинами називають розходженням і характеризує величину задоволеності споживача якістю наданої послуги.

До найбільш важливих компонентів (чинників) оцінки якості надаваних послуг відносять [32]:

– відчутність – забезпечується фізичним середовищем, у якому відбувається надання послуг (оргтехніка, інтер'єр, зовнішній вигляд працівників тощо);

– відповідальність – залежить від того наскільки персонал сервісного підприємства має бажання допомогти споживачу, гарантії надання послуги тощо;

– надійність, повнота та дотримання надання послуги «точно в строк»;

– завершеність – компетентність персоналу (володіння відповідними знаннями, досвідом і навичками);

– доступність – наскільки легко можна встановити контакт із сервісним підприємством, часова зручність для споживача в наданні послуги;

– безпечність – відсутня недовіра чи ризик зі сторони споживача;

– ввічливість – коректна поведінка та люб'язність зі сторони персоналу підприємства;

– комунікабельність – на скільки персонал здатний розмовляти мовою, яка є зрозуміла споживачу;

– взаєморозуміння персоналу і споживача – щира зацікавленість до клієнта, здатність персоналу зрозуміти споживача та оцінити важливість його потреб.

Логістика сервісних послуг, як необхідного продукту споживачу, у вигляді послуг, володіє специфічним характером, достатньою складністю процесів формування, надання та сприйняття послуги, деякою ймовірністю щодо задоволеності й індивідуальних запитів клієнта.

З метою раціоналізації та використання логістичного управління в каналах розподілу сервісного продукту потрібно розв'язати дві основних проблеми: першу – проведення оцінки складових якості послуг; другу – сформувати систему управління так, щоб мінімізувати неспівпадання

очікуваного та фактичного рівня якості послуги. З цією метою застосовують різного роду методики оцінки, до яких належать анкетне опитування клієнтів, експертна оцінка, статистичні методи та інші. Складність заключається в тому, що переважаюча кількість факторів якості послуг не підлягає кількісному виміру, іншими словами є неможливим отримання формалізованої оцінки.

На сервісних підприємствах застосовують поняття «якості послуги», що характеризується за допомогою двох груп чинників:

- група перша: чинники, що оцінюють наскільки якісно було проведено виконання послуги;

- група друга: чинники, що оцінюють на скільки якісно проводилось саме обслуговування споживача.

Під якістю надання послуги розглядають наскільки відповідає сервісний продукт діючим нормативно-технічним документам та індивідуальним побажанням споживачів, що були обумовлені під час прийому замовлення. Також під час цього потрібно врахувати і те, щоб властивості продукції, яка супроводжує надавані послуги, задовольняли якісні параметри, виробничих стандартів і споживчих запитів замовника, що пов'язані з певними особливостями його вимог. Споживчі та виробничі сторони якості послуги мають перебувати у певному взаємозв'язку.

Усі виробни, що виконуються відповідно до індивідуального замовлення, а також якість та надійність відремонтованих виробів мають бути відповідними до кращих зразків згідно як технічних, експлуатаційних параметрів, так і відповідно до художньо-естетичних властивостей і показників.

Якість надання послуги можна оцінювати в балах використовуючи такий показник як питома вага замовлення, наданого споживачу по першому пред'явленні. Певним фактором якості може слугувати наявність відгуків (скарги або вдячність) на якість надаваних послуг.

Під якістю обслуговування споживачів розуміють комплекс умов, що дозволяють клієнту при найменших витратах часу отримати максимальну зручність під час користування послугою.

До показників, що можуть бути застосовані під час проведення оцінки якості обслуговування, належать:

- номенклатура послуг, які надає підприємство загалом;
- питома вага послуг, що реалізуються за допомогою прогресивних форм обслуговування;
- питома вага заявок, що були виконані відповідно до встановлених термінів;
- питома вага негайних заявок;
- кількість позитивних та негативних відгуків щодо культури обслуговування.

Якість послуг володіє як економічним, так і соціальним значенням. У випадку неякісного надання послуги сервісні підприємства несуть не лише прямі збитки, а й додаткові затрати, оскільки вони повинні за власний рахунок повторно надати послуги, затрачаючи для цього матеріальні, фінансові та людські ресурси. Ще виникає ймовірність втрат споживачів і звуження споживчого ринку. Підприємство несе не лише матеріальні, а й моральні збитки. Споживачі затрачають додатковий час для повторного отримання послуг, що обумовлює пред'явлення обґрунтованих претензій до сервісного підприємства, що, в свою чергу, відбивається на іміджі та конкурентноздатності підприємства.

Такого роду підхід оцінки якості послуг можна відобразити схеми формування системи управління якістю, що адаптована до специфічних умов роботи сервісного підприємства (рис. 1.1). Дана схема дозволяє врахувати вірогідний рівень якості надання та споживання послуг і ступеня задоволення особистісних запитів і очікувань конкретного споживача.

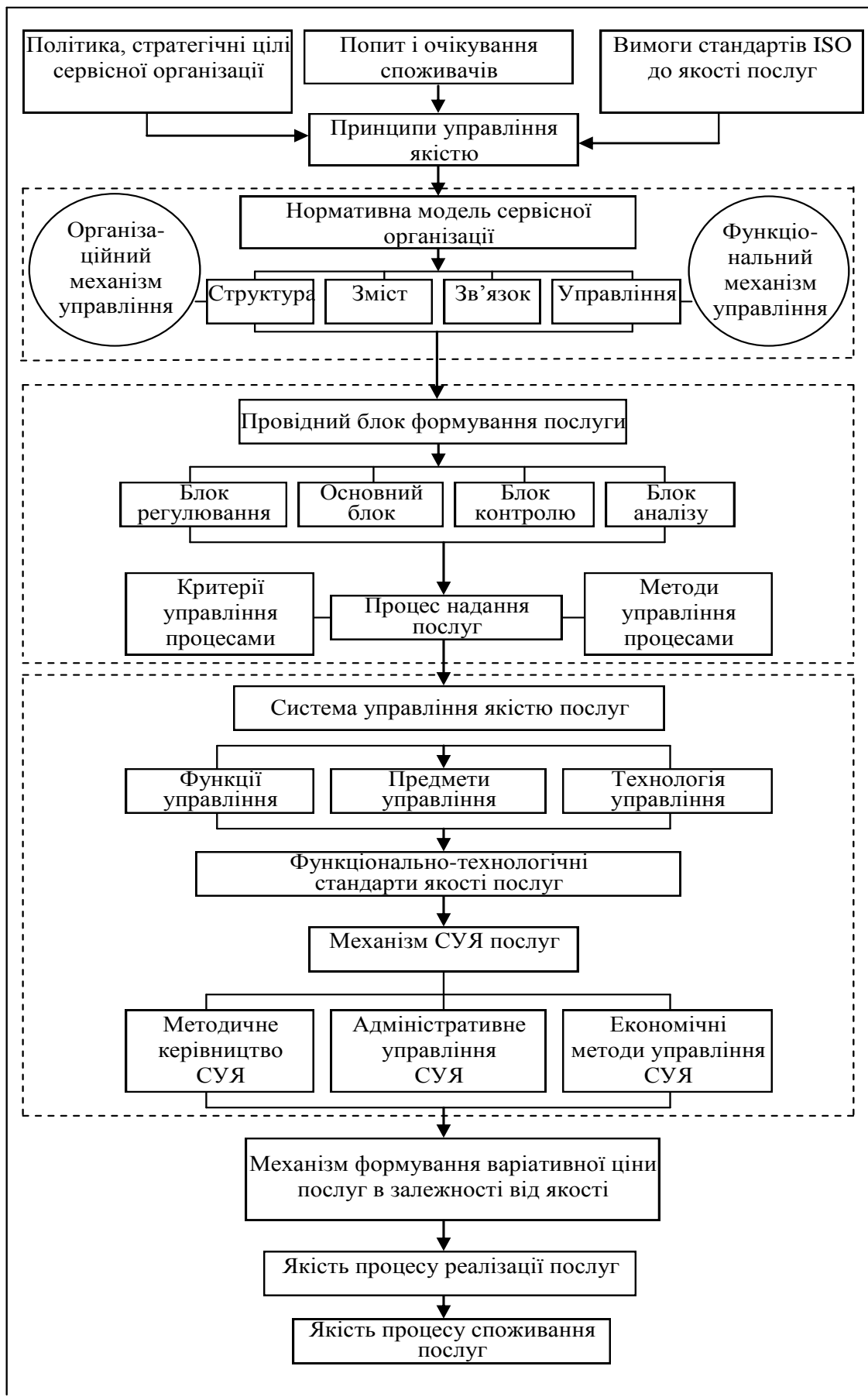


Рис. 1.1. Схема формування системи управління якістю послуг сервісного підприємства.

У системі управління сервісним підприємством важливим значенням володіють форми та методи створення, відповідно до ринкових умов, ціни на послугу приймаючи до уваги фактор її якості.

Об'єм надання послуг, а також їх якість лише разом відображають ступінь задоволеності потреб суспільства й ефективність ведення підприємницької діяльності. Кількість та якість є нічим іншим як взаємопов'язаними цілями господарської діяльності. Економія, що отримується під час використання високоякісних послуг, є головним фактором ефективності затрат у сервісну сферу. Якість, будучи віддзеркаленням корисного ефекту будь-якого виду господарської діяльності загалом, стимулює (за рахунок споживчої вартості, що генерує споживчий ринок) надання перспективних послуг, розробку ресурсозберігаючих технологій тощо.

У сучасній вітчизняній практиці значну роль відіграло формування комплексних систем із управління якістю.

До основних принципів формування систем якості та цілей їх функціонування належать:

- забезпечення ритмічності виробничої діяльності;
- запровадження ресурсозберігаючих технологій;
- пришвидшення НТП;
- вдосконалення господарських механізмів і перехід на економічні і правові форми управління.

Чинники якості послуг створюють їх споживчу вартість. Як бачимо, саме процеси трансформації якості послуг у споживчу їх вартість відображають економічну суть менеджменту якості й формують кінець кінцем ринкову ціну даної послуги. На рисунку 1.2. відображено схему переходу споживчих якостей послуги у її вартість, що у ринкових умовах визначає фактори формування ціни, а також ведення цінової політики сервісного підприємства.

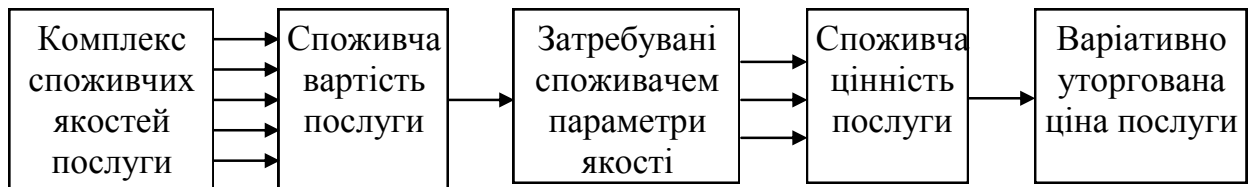


Рис. 1.2. Перехід споживчих якостей послуги у її цінність для споживача

У ринковій економіці ціна є інструментом конкурентної боротьби, переміщення капіталів, перерозподілу ресурсів, одним із головних складових маркетингової політики підприємства та достатньо вагомим важелем управління економікою держави загалом.

У сьогоденних умовах під час встановлення ціни виникає велика кількість проблем, що викликані глибокою економічною та політичною кризою, а також недостатнім досвідом та знаннями процесів формування ціноутворення, що дозволили б врахувати усі особливості економіки нашої держави.

Формування цінової політики вимагає наукового обґрунтування яке базується основі розуміння економічної суті та природи ринкового ціноутворення, методів встановлення цін відповідно до стратегії підприємств і організацій, враховуючи ринкову кон'юнктуру, вимоги існуючих законодавчих і нормативних актів стосовно формування та регулювання цін, норм і правил продажу продукції та послуг, а також захист прав споживача.

Зі сторони споживача ціна сервісної послуги – це певна сума грошей, яку він згідний заплатити підприємству за відповідних ринкових умов. Дана концепція є основою всіх нетрудових теорій ціноутворення. У такому сенсі ціна відображає положення продукту на споживчому ринку, іншими словами потребу в даному продукті, попиті на нього. Чим вищою є споживча цінність якості сервісного продукту, тим вищу вартість готовий заплатити споживач.

Зі сторони виробника (підприємства) ціна встановлюється відповідно до витрат, які є необхідні для надання та продажу відповідної послуги. На ранніх стадіях зародження товарного виробництва такі відомі вчені-економісти як Адам Сміт, Вільям Петті, Давид Рікардо заклали базу так званої трудової теорії цін. Згідно з цією теорією суспільно корисні затрати праці для надання послуги формують її вартість. Послідовником даної теорії був також й Карл Маркс, за його визначенням ціна є нічим іншим як грошовим відображенням вартості продукції або послуги.

Сучасні підходи економічної теорії прагнуть до взаємопоеднання обох підходів, спираючись на те, що ціна є відображенням як вартості, так і корисності, іншими словами споживчої цінності послуги. Зрозуміло, що об'єктивне формування ціни повинно включати компенсацію всіх затрат, що є необхідними для надання та реалізації послуги, при чому остання у конкурентному середовищі має володіти деякою цінністю для відповідних споживачів.

Зі сторони споживача вартість послуги, що надається сервісним підприємством у грошовому еквіваленті, не завжди лише витрати, які споживач несе під час купівлі та користування послугою. Вкладаючи кошти у сервісний продукт (послугу), споживач надіється отримати низку переваг, очікуваний корисний ефект яких є більшим за витрати на його отримання. Витрати споживача містять як фінансову, так і нефінансову складові.

Фінансова складова, пов'язана з отриманням послуги, містить у собі не лише ціну, яку оплачує споживач сервісному підприємству, а й затрати, що він несе під час пошуку, купівлі та користуванні послугою.

Нефінансова складова витрат включає витрачені споживачем час і сили, а також різного роду незручності, що виникли при пошуку, купівлі та використанні сервісного продукту. Участь споживача у процесі надання послуги говорить про те, що споживач несе фізичне та розумове навантаження.

Купівля послуг людьми відбувається з метою задоволення їх конкретних потреб, а оцінювання результатів, своїх покупок, проводиться на базі того, на скільки реалії відповідають очікуванню. Процес оцінки споживачами якості послуг, відбувається на базі деяких внутрішніх стандартів людини, які закладені в її уяві ще до моменту, коли вона буде мати реальний досвід використання даної послуги. Сприйнятлива якість сервісного продукту формується у споживачів під час порівняння отриманого (реального) з очікуваним. На очікування споживачів відносно якості послуг великий вплив має попередній їхній досвід користування подібними послугами. Ними проводиться порівняння послуги із подібною послугою, що була надана іншим підприємством; із послугами підприємств-конкурентів у відповідні галузі, а також із подібними послугами у інших галузях. У випадку коли споживач не володіє відповідним попереднім досвідом використання послуги, він, як правило, базує свої очікування стосовно якості послуги на таких чинниках, як думка знайомих або родичів, інформації отриманої із засобів масової інформації, чи маркетингової діяльності сервісного підприємства. З часом кожна окрема сервісна галузь виробляє певні нормативи споживчих очікувань, які базуються як на особистісному досвіді споживачів, так і на чинниках, які сервісне підприємство може контролювати.

Споживачі визначають цінність послуги, як правило, крайнє суб'єктивно. З практичного досвіду виділяють чотири найбільш розповсюджених між споживачами визначення цінності послуги [29]:

1. Низька ціна;
2. Те, що бажано одержати від сервісного продукту;
3. Якість, яка може бути отримана за сплачену ціну;
4. Те, що одержано за те, що віддано.

Отже, як бачимо, саме останнє визначення забезпечує найбільш повне й максимально об'єктивне відображення економічної сутності процесу формування ціни послуги.

У випадку оцінки споживачами конкуруючих між собою послуг, ними в першу чергу проводиться порівняння їх чистої цінності. Під чистою цінністю розуміють різницю суми отриманих споживачем усіх переваг та суми усіх витрат, що пов'язані із придбанням відповідної послуги. Отже, чим більшою є різниця цих двох сум, тим вищою є чиста цінність сервісного продукту. Різниця ціни послуги, яку споживач сплачує та суми, яку він фактично бажав би заплатити за отримані переваги (чи корисність), що надає відповідна послуга, це є не що інше як споживчий лишок, іншими словами додаткова споживча вартість за надані додаткові послуги.

Встановлюючи необхідність існування різних видів комбінацій фінансових та нефінансових затрат, сервісні підприємства інколи формують декілька різних рівнів обслуговування. Для прикладу, підприємства пропонують декілька класів автомобільних перевезень, забезпечуючи разом з тим пасажиру низку додаткових переваг, у випадку оплати більшої ціни.

З погляду економічної науки вартість сервісного продукту встановлюється як загальна величина економії або задоволення, що одержує споживач під час використання купленої ним послуги, іншими словами та користь, що приносить дана послуга.

Цінова політика, яку має сформувати для себе сервісне підприємство, повинна завжди служити досягненню конкретних цілей. Коли підприємство ухвалює рішення про те, якого виду цінової політики йому дотримуватися, воно має враховувати чинники, відображені на рисунку 1.3.

Механізм формування сервісним підприємством вартості послуги, як правило, містить наступні стадії [10]:

- формування задачі ціноутворення;
- аналіз витрат;
- моніторинг цін підприємств-конкурентів;

- вибір методу формування ціни;
- ухвалення остаточної вартості послуги.

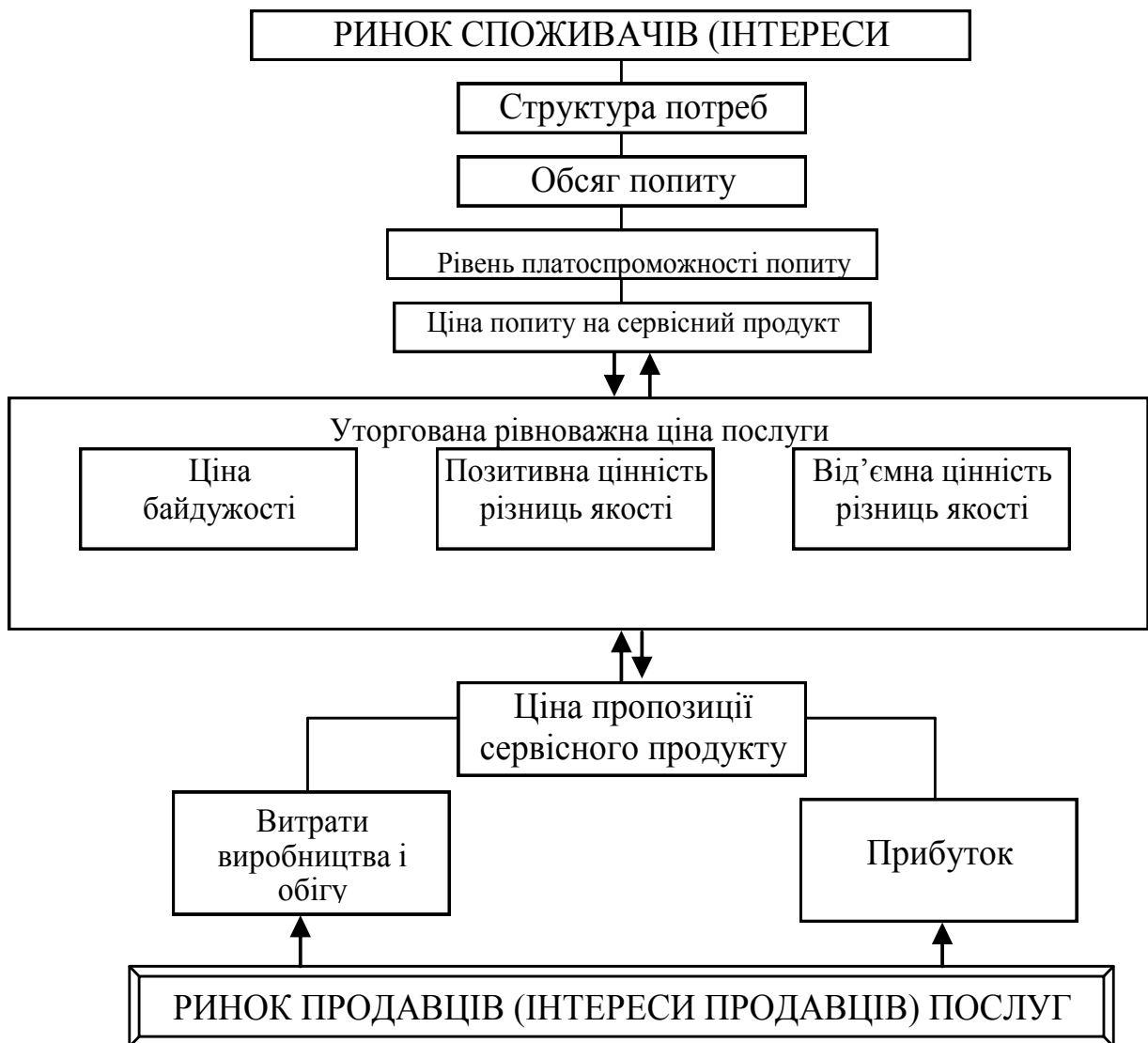


Рис. 1.3. Формування рівноважної ціни послуги

Задачі ціноутворення встановлюються базуючись на типі ринку, ринкових умовах, життєвого циклу сервісного продукту, фінансових і стратегічних пріоритетів галузі чи окремого підприємства. До головних задач ціноутворення відносяться [8]:

- виживання підприємства;
- максимальне нарощування поточного доходу;
- завоювання ринку чи його частки;

- зайняття лідерської позиції з погляду якості послуг;
- адаптація до конкурентного середовища;
- формування перешкод для підприємств-конкурентів.

З часом задачі ціноутворення можуть зазнавати змін, а їх кількість зростати у зв'язку із проведенням ціленаправлених маркетингових досліджень.

На величину попиту на сервісний продукт має вплив будь-яка ціна.

Крива попиту відображає взаємозв'язок між вартістю послуги та попитом на неї. Попит встановлює верхнє значення ціни послуги. У зв'язку з цим потрібно встановити вплив ціни на попит конкретного сервісного продукту перед тим як приймати рішення про встановлення вартості даного продукту та його якості.

До чинників, які впливають на цінову еластичність попиту, відносяться:

- Унікальна цінність – людина менше звертає увагу на ціник, якщо у послуги відсутні конкуренти.
- Обізнаність щодо послуг-замінників – споживач менше звертає увагу на ціну, якщо йому невідомі послуги-замінники.
- Труднощі в порівнянні – споживач менше звертає увагу на вартість послуги, якщо він не має можливості проводити порівняння послуги з її можливим замінником.
- Ефект кінцевої вигоди – людина є більш чутливою до вартості проміжного сервісного продукту, в залежності від частки вартості даного продукту в загальній сумі витрат пов'язаних із досягненням кінцевого ефекту.
- Ефект розподілу витрат – чим більшу частку витрат на отримання сервісного продукту несе третя особа, тим меншою є чутливість споживача до його вартості.

- Інвестиції взаємопов'язані із купівлею певної продукції – клієнт менше звертає увагу на вартість послуги, якщо послуга застосовується до вже купленого товару.

- Ефект взаємозв'язку ціни та якості – людина є менш чутливою до вартості послуги, коли послуга уявляється їй більш якісною, престижною чи ексклюзивною. Споживач готовий, як правило, заплатити вищу ціну, у випадку коли це дозволить йому отримати більш якісний продукт.

Загалом варіативність цін забезпечує можливість моделювання цінової політики підприємства в залежності від обраної ним стратегії:

- Диференціації вартості послуги згідно із рівнем параметрів її якості.

- Цінової дискримінації, як одного з методів конкурентної боротьби.

- Диференціації цін за допомогою системи знижок.

- Модифікації цін відповідно до географічного принципу.

- Диференціації цін з метою стимулювання збуту.

Базою розробки стратегії управління процесом забезпечення якості сервісного продукту і його відповідної споживчої вартості є індивідуалізовані запити та потреби конкретних людей-споживачів даних послуг. Варіативність вибору та суб'єктивність ієрархічного розподілу очікуваних споживачем параметрів якості сервісного продукту визначає величину його корисного ефекту та рівня задоволеності клієнтів. Для сервісних підприємств це має бути теоретичною базою формування цін та інструментом ведення політики модифікування цін пропонованих послуг відповідно до рівнів якості.

Розглянемо задачі управління якістю в умовах входження нашої держави в європейську спільноту.

Виробничий спад, а також зниження економічного потенціалу нашої держави нанесли непоправимий вплив на якість та

конкурентоспроможність української продукції, послуг, робіт, запровадження новітніх методів щодо управління якістю. У сьогоденних складних умовах, важливою передумовою успішної діяльності сервісних підприємств є надання високоякісних сервісних послуг, що впливає на підвищення їх конкурентоспроможності на споживчому ринку. Інтеграція в європейську спільноту зумовлює створення дієвої політики відносно забезпечення якості послуг сервісних підприємств у галузі запровадження сучасних методів щодо управління якістю і ділової досконалості, формування та запровадження системи управління якістю послуг, екологічного управління, а також низки других систем управління та принципів усестороннього управління якістю послуг, визнаних як у Європейському Союзі та у і в світі загалом.

Проблему у сфері управління якістю послуг сервісних підприємств можна вирішити за рахунок впровадження на підприємствах нових обґрунтованих методологічних підходів із формування системи якості послуг.

Розвиток інтеграційних і глобалізаційних процесів в економіці нашої держави викликає потребу у розробці інтегрованих систем щодо управління якістю послугами на сервісних підприємствах, що застосовують у своїй роботі взаємопов'язану систему стандартизації та володіють конкурентними перевагами у сфері забезпечення якості свого сервісного продукту. Як показало дослідження наявних підходів у галузі управління якістю послугами – на сьогоднішній день немає ефективних систем управління якістю послуг, які дозволили б забезпечити ефективний процес управління якістю за рахунок інтеграції процесу управління персоналом підприємства як головного чинника якості праці й бізнес-процесів надання сервісних послуг. Дивлячись на вище перелічені факти, необхідно відмітити, що задача формування ефективної системи управління якістю послуг на базі інтегративного підходу є надзвичайно актуальною. Динаміка вимог споживачів до якості послуг викликають

потребу у використанні системного підходу в управлінні якістю послуг як такого, який дозволяє забезпечити взаємозв'язок між суб'єктом і об'єктом управління, дослідити та проаналізувати закономірності їх змін, забезпечити комплексність впливу на величину показника якості. Використання у практичній діяльності сервісними підприємствами інтегрованої системи управління якістю послуг забезпечує підвищення якості послуг, відповідно – конкурентоспроможності підприємства за допомогою використання системного та процесного підходів в управлінні організацією й інвестуванні в нематеріальні активи (інтелектуальний капітал). В цілому інтегрована система управління якістю послуг це сукупність низки підсистем, які перебувають у взаємозв'язку та взаємодії, впливаючи на загальну ефективність господарської діяльності та направлені на зростання якості послуг, а отже і задоволеності суспільства загалом (рис. 1.4)

Інтегрована система управління якістю послуг (ІСУЯП) це соціально-економічна система, що поєднує в собі взаємодіючі та взаємопов'язані між собою підсистеми управління якістю, базою якої служать методи оцінювання якості праці персоналу підприємства та основні принципи управління якістю продукції, які є головними відповідно до міжнародних стандартів ISO 9000:2009.

Кожна із підсистем, які охоплюють певні сфери управління якістю послуг, має на меті розв'язання конкретної задачі стосовно забезпечення якості роботи та зростання якості послуг. Необхідно, на нашу думку, виділити наступні підсистеми управління якістю послуг: планування якості, управління трудовими ресурсами підприємства, стимулювання якості праці, технічне оснащення виробничих процесів надання послуг, контроль якості сервісного продукту, інформацію, аналіз якості праці й кінцевого продукту, оцінка якості праці.

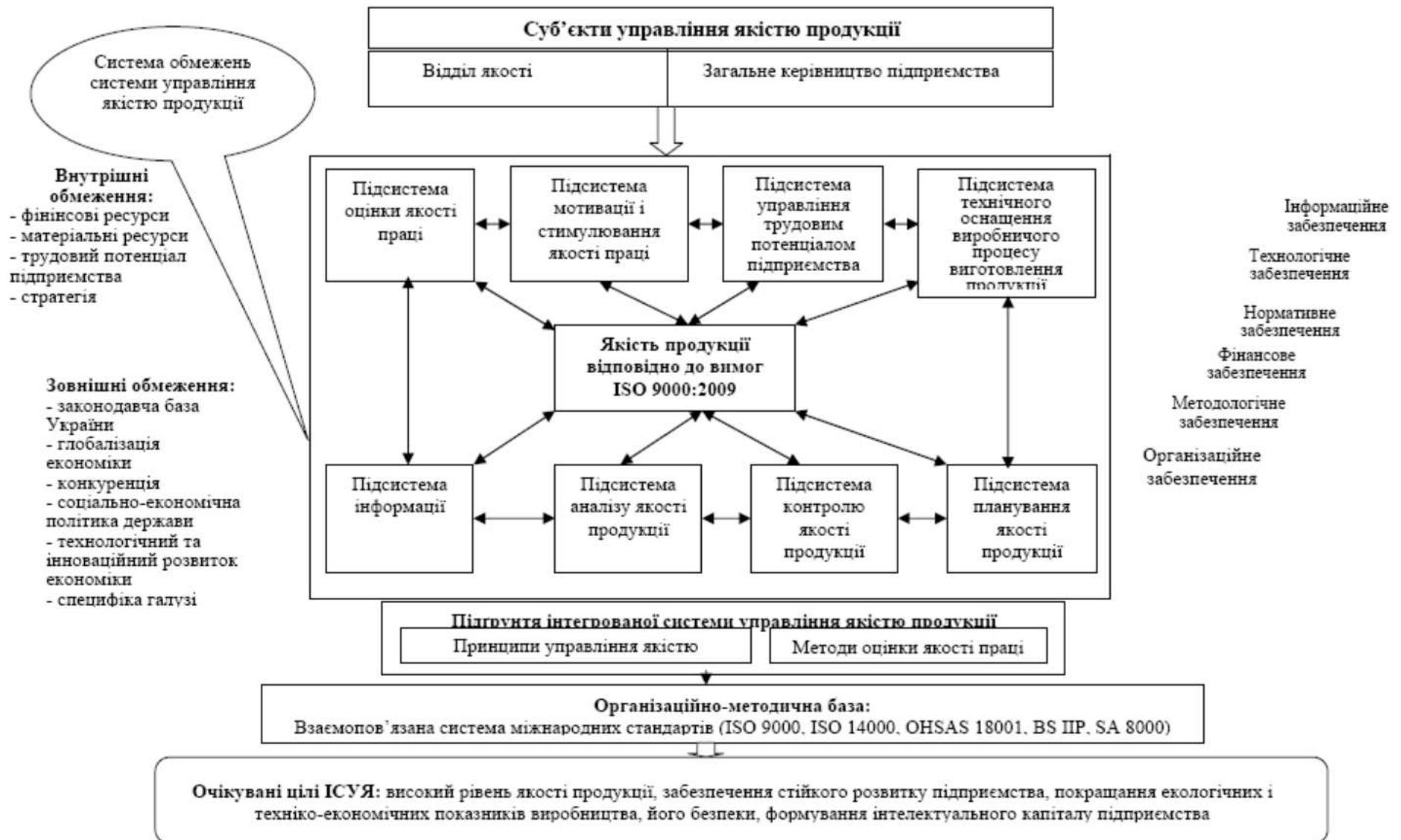


Рис. 1.4. Інтегрована система управління якістю [6]

На інтегровану систему управління якістю накладається низка зовнішніх та внутрішніх обмежень, тісно пов'язаних із іншими підсистемами загального управління підприємством – функціональною, цільовою, мотиваційною, організаційною, економічною, соціальною, технологічною та науково-технічною.

Запропонована авторами [6] інтегрована система управління якістю це інструмент який дозволить забезпечити високу якість роботи на базі максималізації використання трудових ресурсів підприємства та забезпечення цілей у сфері якості. Її характерною особливістю є методологія підходу до інтеграції процесу управління трудовими ресурсами, що забезпечить активізацію розвитку інтелектуального капіталу метою якого є підвищення якості кінцевого продукту.

До цілей формування та впровадження інтегрованих систем управління якістю сервісного продукту належать: забезпечення постійності розвитку сервісного підприємства та нарощування його потенціалу; покращення техніко-економічних й екологічних показників господарської діяльності, його безпеки; забезпечення взаємозв'язків усіх підрозділів підприємства. Впровадження інтегрованих систем управління якістю продукції є стратегічним рішенням щодо розвитку підприємства і має відбуватися із врахуванням його економічних, екологічних, технологічних, соціальних та інших показників та характеристик.

Головною перешкодою до впровадження інтегрованої системи управління якістю кінцевого продукту є те, що переважна більшість сервісних підприємств нашої держави не мають сертифікованих згідно із вимогами міжнародних стандартів систем якості, а їх запровадження потребує додаткових капіталовкладень. Ускладнює ситуацію також і негативний вплив економічної та політичної криз, які не дозволяють українським підприємствам приділити потрібну увагу вирішенню задач удосконаленню якості праці та кінцевого продукту, застосування нових підходів до методик управління якістю, засобам її оцінки і т.д.. у зв'язку з

цим, на нашу думку, є за доцільне приймати поетапну стратегію щодо управлінської перебудови суб'єктів господарювання, при якій буде поетапно запроваджуватися відповідна міжнародна стандартизація систем якості.

Так, першим обов'язковим кроком повинно бути формування, запровадження та сертифікація системи якості кінцевого продукту ISO серії 9000 як головного організаційно-методичного підґрунтя для створення інтегрованої системи щодо управління якістю кінцевого продукту. Другим кроком повинно бути запровадження систем екологічного менеджменту – ISO серії 14000, а також OHSAS 18001 – систем професійної безпеки, третім – SA 8000 (система соціальної відповідальності).

З погляду створення якості праці потрібно запроваджувати такі стандарти як: SA 8000 – менеджмент соціальної відповідальності, що направлений на вдосконалення умов прийняття на роботу та ведення трудової діяльності, додержання етичних норм і правил цивілізованих країн і управління персоналом; BS ІІР – інвестицій в людський капітал, які передбачають вдосконалення якості управління підприємством як організаційною структурою, покращення фінансових показників за допомогою застосування інтелектуального капіталу.

Сформовані таким шляхом інтегровані системи управління якістю кінцевого продукту стануть основою узгодженої робочої структури сервісного підприємства та міститимуть ефективні управлінські та технічні методи, що дозволять забезпечити найвищі результати праці, максимально ефективні способи взаємодії персоналу та технічного оснащення, а також інформацію для найбільш повного задоволення запитів споживачів та партнерів щодо якості кінцевого сервісного продукту та виробничих процесів й можливої економії операційних витрат.

Ефективність процесів розробки та впровадження інтегрованих систем у сфері управління якістю кінцевого продукту сервісних

підприємств у першу чергу залежить від того наскільки вмотивоване та переконане керівництво і персонал даного підприємства у необхідності та доцільності даних заходів. На превеликий жаль, необхідно відмітити, що на сьогоднішній день є недостатнє усвідомлення менеджерами необхідності використання інтегрованих систем управління якістю кінцевого продукту, незначну мотивацію та психологічні перешкоди під час переходу на новий рівень системи якості. Під час формування та запровадження таких систем має приймати участь увесь трудовий колектив організації, оскільки процес запровадження якості праці є невід'ємною складовою загальновиробничої культури підприємства [27].

Що відноситься до організаційної структури сервісного підприємства під час впровадження інтегрованої системи управління якістю кінцевого продукту, то впровадження на підприємстві новітніх підсистем якості має бути адаптовано до існуючих умов й органічно взаємоузгоджуватися із наявною організаційною й управлінською структурами підприємства.

Отже, як бачимо побудова, використання та сертифікація інтегрованих систем управління якістю кінцевого продукту сервісних підприємств дозволить їм отримати низку конкурентних переваг, а також упевненості у такому рівні якості надання послуг, що задовольняє вимоги міжнародних стандартів.

1.3. Суть технічного контролю та його вплив на якість продукції

Однією із головних функцій організації виробництва кожного підприємства є проведення технічного контролю якості продукту, іншими словами перевірка дотримання усіх вимог, які ставляться щодо якості продукту на усіх його виробничих етапах.

До основних принципів ефективної організації внутрішньо операційного технічного контролю належать такі:

- технічний контроль має проводитися на всіх елементах і етапах операційної діяльності;

- техніка, методика та організація технічного контролю повинні у повній мірі відповідати техніці, технологіям і виробничій організації, які використовуються на підприємстві;

- ефективність організації контролю необхідно економічно обґрунтовувати;

- комплекс технічного контролю повинен чітко та виважено поділяти відповідальність та обов'язки між кожним із виконавців;

- контроль повинен ґрунтуватись на високоефективних методах контролю якості.

До завдань технічного контролю відносяться наступні [20]:

- планування та практичне застосування усіх процедур та інструментарію системи загального керування якістю (TQM) в організації;

- постійне проведення системи РОСА («планування-виконання-перевірка-реакція») на усіх стадіях операційної діяльності;

- встановлення якості готового продукту;

- профілактика впливу можливих чинників на якість продукту, що виготовляється;

- дотримання встановлених технологічних режимів роботи підприємства.

Виконання даних завдань відбувається за допомогою системи головних функцій технічного контролю. Дані функції можна об'єднати наступним чином: рисунок 1.5.



Рис. 1.5. Головні функції технічного контролю якості в операційних підрозділах організації

В зв'язку із вище перерахованим, більш докладно розглянемо вибір об'єктів технічного контролю.

Вибір об'єкту технічного контролю проводиться в залежності від етапу життєвого циклу продукту, який відповідає головним циклам «петлі якості». Іншими словами, технічний контроль проводиться як якості сформованих планів, організації досліджень та проектування, так і виробничих процесів та інше.

Якість продукту в основному формується протягом операційної діяльності, що зумовлює потребу підвищеної уваги до дотримання технології його виробництва. Об'єктами технічного контролю тут виступають – виробничо-трудова дисципліна, технологічні режими виготовлення виробу. Необхідно відмітити, що на даному етапі технічний контроль проводиться відносно не тільки якості, а й кількості, так як відхилення можуть викликати перерозхід сировини та матеріалів і випуск бракованої продукції, а отже наносити збитки усьому підприємству.

Головною метою проведення вихідного контролю є попередження попадання бракованої продукції споживачам чи на подальші технологічні етапи із подальшими наслідками. Також, такого роду технічний контроль дозволяю встановити ступінь виконання поставлених виробничих завдань та економічні результати господарської діяльності загалом.

Величина затрат на проведення контролю якості, а також його ефективність в значній мірі залежать від обґрунтованості вибору та використання відповідних методів проведення. Методи технічного контролю представлено у таблиці 1.1. Характер цих методів, як правило, відображається їх назвою.

Із відмічених методів контролю найефективнішими відмічають:

- 1) по впливу на проходження операційної діяльності – активний;
- 2) по застосовуваних засобах – автоматизований;
- 3) по організаційній формі – статистичний.

Процес проведення технічного контролю якості містить комплекс методів, інструментів та заходів, використовуючи які проводиться ідентифікація якості кінцевого продукту, напівфабрикатів та сировини; усі етапи підготовки виробництва, технологічні процеси, планування та проведення контролю. Результатом чого є випуск підприємством конкурентоспроможного продукту.

Методи технічного контролю якості продукції [18]

Ознаки класифікації	Основні види контролю
1. Організаційна форма	1. Суспільний 2. Вибірковий 3. Статистичний 4. Летючий 5. Інспекційний
2. Характер контрольних операцій	1. Візуальний 2. Геометричний 3. Лабораторний аналіз 4. Контрольно-здавальні випробування
3. Стадія виробничого процесу	1. Вхідний (контроль ресурсів) 2. Проміжний (контроль процесу) 3. Вихідний (контроль продукції)
4. Вплив на перебіг технологічного процесу	1. Активний 2. Пасивний
5. Застосовувані засоби контролю	1. Автоматизований 2. Механізований 3. Ручний
6. Місце здійснення	1. Стаціонарний 2. Змінний

Висновки до розділу 1

У сучасних ринкових умовах проблема якості продукції стає найважливішим фактором підвищення таких показників як економічна, соціальна й екологічна безпека.

Якість – це економічна категорія, яка відображає сукупність властивостей продукції (технічних, технологічних, економічних, екологічних тощо), що зумовлюють ступінь її здатності задовольняти потреби споживачів відповідно до свого призначення.

Рівень якості – це кількісна характеристика міри придатності того чи іншого виду продукції для задоволення конкретного попиту на неї у порівнянні з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання. Оцінка якості продукції передбачає визначення абсолютного, відносного, перспективного й оптимального її рівня.

Якість продукції у значній мірі залежить від ефективності системи управління якістю, а також і від належної організації самих виробничих процесів. Усе більша кількість менеджерів усвідомлюють потребу у суворому дотриманні стандартів системи управління якістю, а також технологічної дисципліни.

Система управління якістю, яка сформована відповідно до принципів «Загального управління якістю», вимагає постійного вдосконалення маркетингової політики підприємства, підвищення якості продукту та задоволення потреб усіх зацікавлених сторін (власник, споживач, персонал, постачальник, суспільство загалом) за допомогою формування відповідної системи менеджменту.

Відповідно до вітчизняного та світового досвіду, використання системи якості дозволяє підприємству значно підвищити ефективність своєї роботи, забезпечити споживачів високоякісним продуктом. Формування ефективної системи якості, яка орієнтована на впровадження

передового досвіду у сфері організації і технології, забезпечує підприємству стійке конкурентне становище на споживчому ринку.

Базою розробки стратегії управління процесом забезпечення якості сервісного продукту і його відповідної споживчої вартості є індивідуалізовані запити та потреби конкретних людей-споживачів даних послуг. Варіативність вибору та суб'єктивність ієрархічного розподілу очікуваних споживачем параметрів якості сервісного продукту визначає величину його корисного ефекту та рівня задоволеності клієнтів. Для сервісних підприємств це має бути теоретичною базою формування цін та інструментом ведення політики модифікування цін пропонуєваних послуг відповідно до рівнів якості.

Побудова, використання та сертифікація інтегрованих систем управління якістю кінцевого продукту сервісних підприємств дозволить їм отримати низку конкурентних переваг, а також упевненості у такому рівні якості надання послуг, що задовольняє вимоги міжнародних стандартів.

Процес проведення технічного контролю якості містить комплекс методів, інструментів та заходів, використовуючи які проводиться ідентифікація якості кінцевого продукту, напівфабрикатів та сировини; усі етапи підготовки виробництва, технологічні процеси, планування та проведення контролю. Результатом чого є випуск підприємством конкурентоспроможного продукту.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ

2.1. Загальна характеристика діяльності організації

Повне найменування організації – приватний підприємець Грідій Р.В. (коротке найменування ПП Грідій Р.В.).

Місце знаходження підприємства: Львівська обл., Золочівський район, с. Колтів.

Підприємство є юридичною особою з моменту його державної реєстрації, має самостійний баланс, розрахунковий та інші рахунки в банку (у т.ч. валютний), своє фірмове найменування, круглу печатку, адресний та інші штампи, бланки, емблему та іншу атрибутику як засоби ідентифікації юридичної особи.

ПП Грідій Р.В. забезпечує населення та організації послугами пасажирських та вантажних автоперевезень (внутрішньоміські, приміські та міжміські види перевезень як по території міста Львова, так у приміському сполученні).

Підприємство забезпечене необхідним устаткуванням і має кваліфікований персонал для обслуговування і ремонту автомобільної техніки, яка відображена балансі.

Підприємство надає наступні послуги:

- організація та здійснення пасажирських та вантажних перевезень в міському, приміському та міжміському напрямках на замовлення підприємств, організацій і населення;
- технічне обслуговування автотранспортної техніки, в тому числі надання послуг стороннім підприємствам, організаціям та приватним особам;
- розробка та впровадження більш досконаlih методів автоматизації робіт з обслуговування та ремонту автомобільної техніки, які засновані на новітніх технологіях.

Для проведення операційної та господарської діяльності підприємство має обладнаний комплекс будівель, приміщень і майданчиків загальною площею 0,84 тисячі м². ПП Грідій Р.В. забезпечене водопостачанням, каналізацією, енергозабезпеченням від відповідних мереж комунальних служб району.

Для забезпечення життєдіяльності підприємства передбачено система аварійного енергозабезпечення від дизельної електростанції потужністю 16 кВт, протипожежною цистерною об'ємом 60 кубометрів. Приміщення будівлі обладнані примусовою системою вентиляції і димовидалення, основна система протипожежного водопостачання підключена до мережі водопостачання, а резервна – цистерни.

2.2. Динаміка основних виробничих показників діяльності організації

а) Виручка від реалізації господарської діяльності (P):

$$P = \frac{C \times D}{O},$$

$$P = \frac{169,2 \cdot 360}{32} = 1903,5 \text{ тис. грн.}$$

Оскільки відхилення від показників поточного від минулого року становить + 108,9 тис.. грн., то

$$P_{\text{тек.р.}} = \text{минулий.рік.} + \text{відхилення показн.} =$$

$$= 1903,5 + 108,9 = 2039,4 \text{ тис. грн.}$$

$$T_p = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100, \quad T_p = \frac{2039,4}{1903,5} \times 100 = 105,72 \%$$

$$T_n = T_p - 100\% = 105,72\% - 100\% = + 5,72 \%$$

б) Залишок оборотних засобів (С):

Оскільки $Tn = + 12,32 \%$, то

$$\begin{aligned}Tr &= Tn + 100 \%, \\Tr &= 12,32 \% + 100 \% = 112,32 \%\end{aligned}$$

Так як

$$Tr = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100;$$

звідси

$$\begin{aligned}\text{тек.} &= \frac{Tr \times \text{минулий}}{100}; \\ \text{тек} &= \frac{112,32 \times 169,2}{100} = 190,05 \text{ тис. грн.}\end{aligned}$$

Відхилення показника залишку оборотних засобів текущего року від минулого:

$$\text{тек.рік} - \text{минулий рік} = 190,05 - 169,2 = + 20,85 \text{ тис. грн.}$$

в) Показник оборотності оборотних засобів (О):

$$\text{Отек.р} = \frac{C \times D}{P} = \frac{190,05 \times 360}{2012,4} = 34 \text{ дні,}$$

$$Tr = \frac{34}{32} \times 100 = 106,25 \%,$$

$$Tn = 106,25\% - 100\% = + 6,25 \%.$$

Відхилення показника оборотності оборотних засобів текущего року від минулого, становить $34 - 32 = +2$ дні.

г) Коефіцієнт оборотності:

$$\text{Коб. минулий} = \frac{D}{O} = \frac{360}{32} = 11,25 \text{ оборота,}$$

$$Коб.тек.р. = \frac{D}{O} = \frac{360}{34} = 10,59 \text{ оборота,}$$

$$Tp = \frac{10,59}{11,25} \times 100 = 94,13 \%,$$

$$Tn = Tp - 100\% = 94,13 \% - 100 \% = - 9,09 \%.$$

Відхилення коефіцієнта оборотності текущего року від минулого, становить $10,59 - 11,25 = - 0,66$ оборота.

Основні виробничі показники діяльності організації та їх динаміку відобразимо в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Основні виробничі показники діяльності організації

Показник	2014 р.	2015 р.	<i>Tp</i> , %	<i>Tn</i> , %	Відхилення показника текущего від минулого року
1	2	3	4	5	6
Виручка від реалізації, тис.грн.	1903,5	2039,4	105,72 %	+ 5,72 %	+ 108,9
Залишок оборотних засобів тис.грн.	169,2	190,05	112,32 %	+ 12,32 %	+ 20,85
Оборотність оборотних засобів, дн	32	34	106,25	+ 6,25 %	+2
Коефіцієнт оборотності, оборотів	11,25	10,59	94,13 %	- 9,09 %	-0,66

Аналіз таблиці 2.1. показує, що у 2015 році у порівнянні з 2014 роком виручка від реалізації господарської діяльності збільшилася на 135,9 тис. грн., що без сумніву є позитивним фактором. Оборотноість оборотних засобів за 2015 рік сповільнилася на 2 дні що становить 6,25 %, що є в свою чергу негативним фактором. Внаслідок сповільнення оборотноість оборотних засобів відбулося і зменшення коефіцієнта оборотноість в порівнянні з 2014 роком на 0,66 оборота і збільшення залишку оборотних коштів на 20,85 тис. грн., що становить 12,32 %, що також є негативним фактором.

Отже, як висновок до таблиці 2.1, можна сказати, що у 2015 році організація працювала неефективно. Для покращення ефективності роботи менеджерам необхідно знайти шляхи прискорення оборотноість оборотних засобів. Це можна зробити шляхом проведення рекламних компаній, запровадження гнучкої системи цін, логістики, а також за рахунок скорочення тривалості одного оборота. Зменшення тривалості одного оборота можна досягти шляхом зменшення часу на виявлення та виправлення браку, скорочення часу простоїв на виробництві, раціональне використання робочої сили і автоматизація виробничого обладнання, збільшення виробничих потужностей і т.д.

2.3. Динаміка показників використання робочої сили

а) На підприємстві, згідно штатного розпорядку, у 2014 році було задіяно 30 чоловік, а у 2015 році – 38 чоловік.

$$T_p = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{38}{30} \times 100 = 126,67 \%,$$

$$T_n = T_p - 100\% = 126,67 \% - 100 \% = +26,67 \%.$$

б) Продуктивність праці (ПП):

$$ПП_{\text{тек.}} = \frac{P}{ч} = \frac{2039,4}{38} = 53,67 \text{ тис.грн./чол.},$$

$$ПП_{\text{минулий}} = \frac{1903,5}{30} = 63,45 \text{ тис.грн./чол.},$$

$$T_p = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{53,67}{63,45} \times 100 = 84,59 \%,$$

$$T_n = T_p - 100\% = 84,59 \% - 100 \% = - 15,41 \%.$$

в) Оплата праці (ОП):

$$ОП_{\text{сред.річна}} = \frac{\Phi ОП}{ч} = \frac{648000}{30} = 21\,600 \text{ грн./чол.},$$

$$T_p = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{28600}{21600} \times 100 = 132,41 \%,$$

$$T_n = T_p - 100\% = 132,41 \% - 100 \% = +32,41 \%.$$

г) Фонд оплати праці (ФОП):

$$\Phi ОП_{\text{тек.}} = ОП_{\text{сред.річна}} \times ч = \frac{28600 \times 38 \times 12}{1000} = 13041,6 \text{ тис.грн.},$$

$$T_p = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{13041,6}{7776} \times 100 = 167,72 \%,$$

$$T_n = T_p - 100\% = 167,72\% - 100\% = + 67,72 \%$$

д) Рівень фонду оплати праці (РФОП):

$$РФОП_{\text{минулий}} = \frac{\text{ФОП} \times 100}{P} = \frac{7,776 \times 100}{1903,5} = 0,41 \%,$$

$$РФОП_{\text{тек.}} = \frac{\text{ФОП} \times 100}{P} = \frac{13,0416 \times 100}{2039,4} = 0,64 \%$$

Для наочності і полегшення аналізу згрупуємо отримані дані у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Показники використання робочої сили

Показник	2014 р.	2015 р.	$T_p, \%$	$T_n, \%$
1	2	3	4	5
Виручка від реалізації, тис.грн.	1903,5	2039,4	105,72 %	+ 5,72 %
Чисельність працюючих, чол.	30	38	126,67 %	+ 26,67 %
Продуктивність праці, тис.грн./чол.	63,45	53,67	84,59 %	- 15,41 %
Оплата праці, грн./чол.	21 600	28 600	132,41 %	+32,41 %
Фонд оплати праці, тис.грн.	7776	13041,6	167,72 %	+ 67,72 %
Рівень фонду оплати праці, %	0,41	0,64	-	-

Аналіз таблиці 2.2. дозволяє зробити низку наступних невтішних висновків:

По-перше ріст виручки (+ 5,72 %) забезпечується за рахунок приросту чисельності працівників (+ 26,67 %) а не приростом продуктивності праці (- 15,41 %). Як бачимо в даному випадку не дотримуються перша умова стабільності роботи організації.

По-друге темпи росту продуктивності праці (84,59 %) не випереджають темпів зростання оплати праці (132,41 %). Як бачимо в даному випадку не дотримується друга умова стабільності роботи організації.

По-третє темпи росту виручки (105,72 %) не випереджають темпів росту фонду оплати праці (167,72 %). Як бачимо в даному випадку не дотримуються третя умова стабільності роботи організації. (Рівень фонду оплати праці в порівнянні з минулим роком збільшився на 0,23 %).

Отже, підсумовуючи вищесказане робимо наступний загальний висновок: організація працює нестабільно. Управлінню організації рекомендується збільшити продуктивність праці, наприклад, за рахунок підвищення кваліфікації працівників, зміцнення трудової дисципліни, зниження плинності кадрів, впровадження прогресивних новітніх технологій, матеріального і морального стимулювання, вдосконалення технічного відділу тощо, а далі збільшувати виручку організації за допомогою продуктивності праці.

2.4. Динаміка показників використання основних фондів організації

а) Вартість основних фондів (ОФ):

дані про вартість основних фондів беремо з фінансової звітності організації (2014 р. – 7,4 млн. грн., 2015 р. – 8,15 млн. грн.)

$$Tr = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{8,15}{7,40} \times 100 = 110,14 \%,$$

$$Tn = Tr - 100\% = 110,14 \% - 100 \% = + 10,14 \%.$$

б) Фондовіддача (ФО):

$$FO_{\text{минулий}} = \frac{P}{OF} = \frac{1903,5}{7400} = 0,26 \text{ грн./грн.},$$

$$FO_{\text{тек.}} = \frac{P}{OF} = \frac{2039,4}{8150} = 0,25 \text{ грн./грн.},$$

$$Tr = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{0,25}{0,26} \times 100 = 96,15 \%,$$

$$Tn = Tr - 100\% = 96,15 \% - 100 \% = - 3,85 \%.$$

в) Фондоємність (ФЄ):

$$FE_{\text{минулий}} = \frac{OF}{P} = \frac{7400}{1903,5} = 3,89 \text{ грн./грн.},$$

$$FE_{\text{тек.}} = \frac{OF}{P} = \frac{8150}{2039,4} = 4,0 \text{ грн./грн.},$$

$$Tr = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{4,0}{3,89} \times 100 = 102,82 \%,$$

$$Tn = Tr - 100\% = 102,82 \% - 100 \% = +2,82 \%.$$

г) Фондоозброєність (ФВ):

$$\Phi B_{\text{минулий}} = \frac{O\Phi}{ч} = \frac{7400}{30} = 246,67 \text{ тис. грн. / чол.},$$

$$\Phi B_{\text{тек.}} = \frac{O\Phi}{ч} = \frac{8150}{38} = 214,47 \text{ тис. грн. / чол.},$$

$$T_p = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{214,47}{246,67} \times 100 = 86,95 \%,$$

$$T_n = T_p - 100\% = 86,95\% - 100\% = -13,05\%.$$

Зведемо дані використання основних фондів на ПП. Грідій Р.В. за 2014 – 2015 рр. у таблицю 2.3.

Таблиця 2.3.

Показники використання основних фондів за 2014 – 2015 рр.

Показник	2014 р.	2015 р.	T_p , %	T_n , %
1	2	3	4	5
Виручка від реалізації, тис.грн.	1903,5	2039,4	105,72 %	+ 5,72 %
Вартість основних фондів, тис.грн.	7 400	8 150	110,14 %	+ 10,14 %
Чисельність працюючих, чол	30	38	126,67 %	+ 26,67 %
Фондовіддача, грн./грн.	0,26	0,25	96,15 %	- 3,85 %
Фондоємність, грн./грн.	3,89	4,0	102,82 %	+2,82 %.
Фондоозброєність, тис. грн. / чол.	246,67	214,47	86,95 %	- 13,05 %

Аналіз таблиці 2.3 показує, що у зв'язку з тим, що темпи зростання основних фондів більші від темпів зростання виручки (110,14 % > 105,72%) відбулося зниження фондовіддачі на 3,85 % і, відповідно, збільшення фондоємності на 2,82 % що є негативним фактором, іншими

словами, можна сказати, що організація «живе не за коштами» (приріст вартості основних фондів повинен був становити до 5,72 %). Фондоозброєність зменшилася на 13,05 %, це пов'язано з тим, що темп зростання основних фондів є меншим темпу зростання чисельності працюючих (110,14 % < 126,67 %), іншими словами, відбулося збільшення чисельності штату на 26,67 %, а приріст вартості основних фондів склав всього лише 10,14 %, що також є негативним фактором. Тому для збільшення фондоозброєності необхідно ще збільшити кількість основних фондів, тобто забезпечити працівників підприємства достатньою кількістю основних фондів.

2.5. Аналіз показників виробничих витрат

Виробничі витрати (ВВ):

Величина виробничих витрат у 2014 році, згідно фінансової звітності організації, становила – 1131 тис. грн..

$$Tr. = Tn + 100 \% = +5 \% + 100 \% = 105 \%,$$

$$ВВтек. = \frac{Tr \times ВВминулий}{100} = \frac{105 \times 1131}{100} = 1187,55 \text{ тис. грн.},$$

$$Уриоминулий = \frac{ВВминулий}{Rминулий} \times 100 = \frac{1131}{1903,5} \times 100 = 59,42 \%,$$

$$Уриотек. = \frac{ВВтек.}{Rтек.} \times 100 = \frac{1187,55}{2039,4} \times 100 = 58,23 \%.$$

Отже відносна економія буде становити:

$$\begin{aligned} & \frac{Уриотек. - Уриоминулий}{100} \times Rтек. = \\ & = \frac{58,23 - 59,42}{100} \times 2039,4 = - 24,27 \text{ тис.грн.} \end{aligned}$$

2.5.1. Матеріальні витрати:

У 2014 році матеріальні витрати організації становили 765 тис. грн.

$$\begin{aligned} \text{Матер.витрати.тек.} &= \frac{\text{Тр} \times \text{Мат.витрати.минулий}}{100} = \\ &= \frac{93,86 \times 765}{100} = 718,03 \text{ тис.грн.}, \end{aligned}$$

$$\text{Тп} = \text{Тр} - 100\% = 93,86\% - 100\% = - 6,14\%,$$

$$\text{Уриоминулий} = \frac{\text{Мат.витр.минулий}}{\text{Рминулий}} \times 100 = \frac{765}{1903,5} \times 100 = 40,19\%,$$

$$\text{Уриотек.} = \frac{\text{Мат.витрати.тек.}}{\text{Ртек.г}} \times 100 = \frac{718,03}{2039,4} \times 100 = 35,21\%.$$

Отже відносна економія буде становити:

$$\begin{aligned} &\frac{\text{Уриотек.} - \text{Уриоминулий}}{100} \times \text{Ртек.} = \\ &= \frac{35,21 - 40,19}{100} \times 2039,4 = - 101,56 \text{ тис.грн.} \end{aligned}$$

2.5.2. Фонд оплати праці і ЄСВ:

$$\text{Тр} = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{130,42}{77,76} \times 100 = 167,72\%,$$

$$\text{Тп} = \text{Тр} - 100\% = 167,72\% - 100\% = + 67,72\%,$$

$$\text{Уриоминулий} = \frac{\text{ФОПіЄСВминулий}}{\text{Рминулий}} = \frac{7776}{1903,5} = 4,09\%,$$

$$\text{Уриотек} = \frac{\text{ФОПіЄСВтек.}}{\text{Ртек.}} = \frac{13041,6}{2039,4} = 6,89\%.$$

Отже відносна економія буде становити:

$$\frac{\text{Уриотек.} - \text{Урионулий}}{100} \times \text{Ртек.} =$$

$$= \frac{6,89 - 4,09}{100} \times 2039,4 = 57,1 \text{ тис.грн.}$$

2.5.3. Амортизація основних фондів:

$$\begin{aligned} & \text{Аморт.ОФминулий} = \\ & = \sum BB - \text{Мат.витр.минулий} - \text{ФОПіЄСВминулий} - \text{Інші витрати} = \\ & = 1131 - 765 - 77,76 - 186,3 = 101,94 \text{ тис.грн.,} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \text{Аморт.ОФтекучий} = \\ & = \sum BB - \text{Мат.витр.тек} - \text{ФОПіЄСВтек.} - \text{Інші витрати} = \\ & = 1187,55 - 718,03 - 130,42 - 186,3 = 152,8 \text{ тис.грн.,} \end{aligned}$$

$$Гр = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{152,8}{101,94} \times 100 = 149,89 \%,$$

$$Гп = Гр - 100\% = 149,89\% - 100\% = +49,89\%,$$

$$\text{Уриотек.} = \frac{\text{Аморт.тек.}}{\text{Ртек.}} \times 100 = \frac{152,8}{2039,4} \times 100 = 7,49 \%,$$

$$\text{Уриоминулий} = \frac{\text{Аморт.минулий}}{\text{Рминулий}} \times 100 = \frac{101,94}{1903,5} \times 100 = 5,36 \%.$$

Отже відносна економія буде становити:

$$\begin{aligned} & \frac{\text{Уриотек.} - \text{Уриоминулий}}{100} \times \text{Ртек.} = \\ & = \frac{7,49 - 5,36}{100} \times 2039,4 = 43,44 \text{ тис.грн.} \end{aligned}$$

2.5.4. Інші видатки:

$$\begin{aligned} & \text{Інші видатки тек.} = \\ & = \sum BB - \text{Мат.витр.тек} - \text{ФОПіЄСВтек.} - \text{Аморт.тек.} = \\ & = 1187,55 - 718,03 - 130,42 - 152,8 = 186,3 \text{ тис.грн.,} \end{aligned}$$

$$T_p = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{186,3}{192,8} \times 100 = 96,63 \%,$$

$$T_n = T_p - 100\% = 96,63 \% - 100 \% = - 3,37 \%,$$

$$U_{\text{рио минулий}} = \frac{I_{\text{нш. видатки. минулий}}}{R_{\text{минулий}}} \times 100 = \frac{192,8}{1903,5} \times 100 = 10,13 \%,$$

$$U_{\text{рио тек.}} = \frac{I_{\text{нш. видатки тек.}}}{R_{\text{тек.}}} \times 100 = \frac{186,3}{2039,4} \times 100 = 9,14 \%.$$

Отже відносна економія буде становити:

$$\begin{aligned} & \frac{U_{\text{рио тек.}} - U_{\text{рио минулий}}}{100} \times R_{\text{тек.}} = \\ & = \frac{9,14 - 10,13}{100} \times 2039,4 = - 20,19 \text{ тис.грн.} \end{aligned}$$

Дані виробничих витрат ПП. Грідій Р.В. зведемо у таблицю 2.4.

Таблиця 2.4.

Виробничі витрати за 2014 – 2015 рр.

Показник	2014 р.	2015 р.	$T_p, \%$	$T_n, \%$	Відносна економія
1	2	3	4	5	6
Виручка від реалізації, тис.грн.	1903,5	2039,4	105,72 %	+ 5,72 %	-
Виробничі видатки, тис.грн.	1131	1187,55	105 %	+ 5 %	-24,27
Матеріальні витрати, тис.грн.	765	718,03	93,86 %	- 6,14 %	-101,56
Фонд оплати праці і ЄСВ, тис.грн.	77,76	130,42	167,72 %	+ 67,72 %	57,1
Амортизація основних фондів, тис.грн.	101,94	152,8	149,89 %	+ 49,89 %	43,44
Інші видатки, тис.грн.	192,8	186,3	96,63 %	- 3,37 %	- 20,19

Аналіз таблиці 2.4. показує, що організація за підсумками 2015 року незважаючи на абсолютні перевитрати (+ 5 % або 56,55 тис. грн.) отримало в загальному відносно економію в сумі 24,27 тис. грн., у тому числі:

- Матеріальні витрати:

Організація за рахунок використання дешевої сировини добила відносної економії коштів на суму 101,56 тис. грн.

- Оплата праці та нарахований ЄСВ:

Темпи зростання фонду оплати праці та єдиного соціального внеску значно випереджають темпи зростання виручки, що призвело до відносної перевитрати в розмірі 57,1 тис. грн.

Оскільки витрати на оплату праці в організації займають значну частину всіх видатків, то управлінню організацією необхідно на це звернути особливу увагу, для забезпечення раціонального та ефективного використання трудових ресурсів. Таке використання трудових ресурсів можна забезпечити за рахунок:

- Якісного та раціонального підбору кадрів, їх підготовки, перепідготовки та навчання;

- Створення необхідних для ефективної роботи, таких як технічні (світло, вентиляція, тепло тощо) та організаційно-психологічні (своєчасним забезпеченням працівників усім необхідним для виконання роботи, раціональними режимами праці, зацікавлення та мотивація працівників до вдосконалення та підвищення кваліфікації, до професійного росту, надання самостійної діяльності).

- Створення такої структури організації, яка могла б враховувати вимоги та тенденції ринку, можливості організації і в той же час не була б консервативною.

Для підвищення продуктивності праці працівників керівництву організації необхідно вдосконалювати систему матеріального і морального заохочення, впроваджувати та в подальшому вдосконалювати відрядно-

преміальною системою оплати праці. Це є необхідною умовою зростання продуктивності праці, оскільки саме зростання продуктивності праці забезпечує зниження витрат праці, зменшення витрати на оплату праці та зберігання і транспортування продукції і матеріалів.

- Амортизаційні відрахування:

Оскільки підприємством були придбані основні фонди то це зумовило, в свою чергу, ріст амортизаційних відрахувань, у зв'язку з цим виникла відносна перевитрата на 43,44 тис. грн.

- Інші витрати:

За рахунок скорочення витрат на оренду, охорону приміщення тощо на підприємстві досягли відносної економії 20,19 тис. грн., що є позитивним показником.

2.6. Основні фінансові показники діяльності підприємства

- а) Податок на додану вартість:

$$\begin{aligned} \text{ПДВ}_{\text{минулий}} &= \\ &= \frac{\text{Виручка від реалізації продукції за минулий рік} \times 18\%}{118\%} = \end{aligned}$$

$$= \frac{1903,5 \times 18\%}{118\%} = 290,36 \text{ тис.грн.},$$

$$\text{НДС}_{\text{тек.}} =$$

$$= \frac{\text{Виручка від реалізації продукції за текучий рік} \times 18\%}{118\%} =$$

$$= \frac{2039,4 \times 18\%}{118\%} = 311,09 \text{ тис.грн.},$$

$$T_p = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{311,09}{290,36} \times 100 = 107,14 \%,$$

$$T_n = T_p - 100\% = 107,14 \% - 100 \% = + 7,14 \%$$

б) Прибуток:

$$\begin{aligned} & \text{Прибуток минулий} = \\ & = \text{Виручка від реалізації минулий} - \text{ПДВ минулий} - \text{видатки минулий} = \\ & = 1903,5 - 290,36 - 1131 = 482,14 \text{ тис. грн.}, \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \text{Прибуток текучий} = \\ & = \text{Виручка від реалізації текуча} - \text{ПДВ тек.} - \text{видатки тек.} = \\ & = 2039,4 - 311,09 - 1187,55 = 540,76 \text{ тис. грн.}, \end{aligned}$$

$$Tr = \frac{\text{тек.}}{\text{минулий}} \times 100 = \frac{540,76}{482,14} \times 100 = 112,16 \%,$$

$$Tn = Tr - 100\% = 112,16\% - 100\% = +12,16\%.$$

в) Рентабельність:

$$\begin{aligned} \text{Рент. минулий} &= \frac{\text{Прибуток минулий}}{\text{Виручка минулий}} \times 100 = \\ &= \frac{482,14}{1903,5} \times 100 = 25,33 \%. \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Рент. тек.} &= \frac{\text{Прибуток тек.}}{\text{Виручка тек.}} \times 100 = \\ &= \frac{540,76}{2039,4} \times 100 = 26,52 \%. \end{aligned}$$

Таблиця 2.5.

Основні фінансові показники за 2014 – 2015 рр.

Показник	2014 р.	2015 р.	Tr, %	Tn, %
1	2	3	4	5
Виручка від реалізації, тис.грн.	1903,5	2039,4	105,72 %	+ 5,72 %
Виробничі видатки, тис.грн.	1131	1187,55	105 %	+ 5 %
Прибуток від реалізації, тис.грн.	482,14	540,76	112,16 %	+12,16 %

Продовження таблиці 2.5.

1	2	3	4	5
Податок на додану вартість, тис.грн.	290,36	311,09	107,14 %	+ 7,14 %
Рентабельність, %	25,33	26,52	-	-

Аналіз таблиці 2.5. дозволяє зробити наступні висновки:

Рентабельність продаж зросла на 1,19 %, це відбулося за рахунок випередження темпів росту прибутку (112,16 %) у порівнянні з темпами росту виручки (105,72 %), що є це позитивним показником діяльності підприємства.

Ріст прибутку відбувся за рахунок випередженню темпу зростання виручки від реалізації (105,72 %) в порівнянні з темпами росту виробничих витратів (105,00 %), що також є позитивним показником, крім того, оскільки темпи росту виручки випереджали темпи росту виробничих витратів, підприємство отримало відносну економію – 24,27 тис. грн..

2.7. Аналіз управління якістю послуг

Система по управлінні якістю кінцевого продукту на досліджуваному підприємстві це є регламентована, відповідними стандартами підприємства, процедура ведення господарської діяльності, яка направлена на досягнення необхідної величини якості кінцевого продукту під час його розробки, виготовлення й експлуатації. Іншими словами, це невід’ємна частина загальної системи управління виробничою діяльністю і її метою є підсилення впливовості управлінського механізму на підвищення показників якості роботи й ефективності виробничої діяльності за допомогою концентрації уваги на найважливіших, у певний момент часу, основних виробничих процесах і виробничих функціях.

На ПП. Грідій Р.В. працює комплексна система щодо управління якістю кінцевого продукту й ефективного використання ресурсного потенціалу (КСУЯП та ЕВР), що ґрунтується на наступних основних принципах:

- управління якістю кінцевого продукту й ефективного використання ресурсного потенціалу проводиться на усіх стадіях життєвого циклу продукту і по всій управлінській ієрархії підприємства;
- комплексність (синхронне запровадження взаємопов'язаних організаційних, економічних, технологічних, технічних, соціальних й ідеологічних міроприємств підчас процесу управління якістю кінцевого продукту й ефективного використання ресурсного потенціалу із обов'язковим врахування фактору забезпечення охорони навколишнього природного середовища).

Управління у сфері якості продукції й ефективного використання ресурсного потенціалу підприємства проводиться на базі реалізації наступних функцій менеджменту:

- прогнозування – складання прогнозів зростання вимог споживачів щодо технічного рівня продукту та подальшого розвитку підприємства в цілому;
- планування – формування планів у сфері підвищення якості кінцевого продукту й ефективності господарської діяльності;
- нормування й організація науково дослідної роботи у сфері створення нових видів продукції;
- забезпечення постійності планового рівня якості кінцевого продукту під час процесів розробки, виготовлення, зберігання, збуту й експлуатації;
- організація метрологічної забезпеченості; контроль якості продукції та її випробувань.

У процесі управління якістю участь приймають усі працівники підприємства.

Функції та задачі у сфері управління якістю продукції на підприємстві чітко розподілені. Відповідно до кожної функції проведено встановлення конкретних цілей, визначені особи які відповідають за їх досягнення, встановлені стандарти підприємства, які регламентують виконання функції, а також відмічені всі працівники, стосовно яких є обов'язковим стандарт.

Діяльність комплексної системи щодо управління якістю кінцевого продукту й ефективного використання ресурсного потенціалу регламентується низкою внутрішніх стандартів підприємства. Внутрішні стандарти підприємства поділяються на спеціальні, що відносяться до окремих стадій життєвого циклу продукту, та загальні, що відносяться до робіт, які забезпечують якість праці та продукту на усіх стадіях господарської діяльності підприємства.

Ефективна робота комплексної системи щодо управління якістю кінцевого продукту й ефективного використання ресурсного потенціалу у значній мірі залежить від складу стандартів, які в ній містяться, у зв'язку з цим робота щодо розробки та впровадження останніх займає надзвичайно важливе місце. Головною базою для розробки стандартів підприємства є дослідження якості продукту та технологій його виготовлення (надання). Після проведення даного дослідження ґрунтуючись на принципах наукової організації праці та враховуючи досягнення науково-технічного прогресу і передового вітчизняного та закордонного досвіду формують чітку послідовність проведення усіх видів робіт. Стандарти підприємства періодично змінюють як за складом так і за змістом, це пов'язано із тим, що у виробничій діяльності з часом появляються нові «вузькі місця», що вимагають їх розв'язання, а також із потребою у впровадженні нових способів проведення стандартизованих робіт.

Директор (власник) підприємства безпосередньо проводить контроль досягнення мети та задач підприємницької діяльності у сфері якості продукції й ефективного використання ресурсного потенціалу.

При потребі директор (власник) підприємства організовує комісію для вивчення причин, що мішають досягти поставленої мети й задач та для розробки і впровадження заходів направлених на удосконалення системи якості.

Необхідно відмітити, що до функцій комплексної системи управління якістю кінцевого продукту й ефективного використання ресурсного потенціалу належить також проведення технологічної підготовки господарської діяльності; правового забезпечення; організації матеріально-технічного постачання; раціонального застосування трудового потенціалу підприємства.

До організаційно-технічної основи системи належать стандарти усіх типів, а також «Комплексний план науково-технічного прогресу, підвищення ефективності виробництва і соціально-економічного розвитку колективу».

Керівники підрозділів проводять контроль щодо дотримання вимог комплексної системи управління якістю кінцевого продукту й ефективного використання ресурсного потенціалу, а також наявності умов які є необхідними для їх дотримання.

Формування заходів метою яких є вдосконалення контролю якості продукту, запровадження новітніх методів проведення контролю, пошук і дослідження причин та винуватців утворення браку проводиться відділом техконтролю.

На сьогоднішній день відділ техконтролю є контролюючим органом, головною метою якого є запобігання випуску продукції (надання послуг), які не відповідають внутрішнім стандартам, технічним описам й інструкційно-технологічним картам.

До завдань відділу техконтролю належать: регулювання взаємовідносин із споживачами, регулювання якості продукції, яка виготовляється, проведення координації робіт між працівниками різних виробничих ділянок, що дозволяє забезпечити стабільного високий рівень

якості кінцевого продукту підприємства. Відділом техконтролю контролюється якість запасних частин, матеріалів та технологічного процесу під час усього виробничого циклу, а також проводиться контроль якості кінцевого продукту.

До функцій відділу техконтролю належить контроль щодо дотримання техдисципліни, відповідності продукту технічним описам і вимогам інструкційно-технологічних карт; контроль щодо відповідності методів обробки відносно вимог нормативно-технічної документації; остаточний контроль готового продукту.

Начальник відділу техконтролю має наступні обов'язки: забезпечення послідовної роботи та виконання задач, що покладаються на відділ; проведення управління всіма контролюючими працівниками, обґрунтований підбір та проведення розстановки працівників, систематичний контролювання їх діяльності; організація навчання та підвищення кваліфікації працівників метою якого є питання управління якістю продукту підприємства.

Начальник відділу техконтролю має проводити щоденний контроль роботи усіх дільниць підприємства щодо забезпечення якості кінцевого продукту; надавати інформацію директору підприємства щодо усіх випадків виявлення недоброякісного продукту, дефектів і порушень технологічної дисципліни, а також недоліків щодо організації операційної діяльності, вимагаючи впровадження заходів для їх усунення. Начальником відділу техконтролю проводиться розбір рекламаций, встановлення причин випуску недоброякісного продукту, чи надання неякісних послуг.

Висновки по 2 розділу

ПП Грідій Р.В. займається пасажирськими та вантажними автомобільними перевезеннями. Оцінка його діяльності показала, що в 2015 році підприємство отримало виручки більше, ніж попереднього року на 135,9 тис. грн. або 5,72%, що є позитивним фактором.

Негативними ж факторами є оборотність, цього року вона сповільнилася на 2 дні, ніж у 2014 році, звідки і появляється негативне значення коефіцієнта оборотності, скоротилися обороти з виробництва порівняно з 2014 роком (0,66 оборота) і збільшився залишок оборотних коштів на 20,85 тис.грн. У зв'язку з цим, підприємству необхідно прискорити оборотність оборотних коштів: методом впровадження реклами, гнучкої системи цін, логістики, а також за рахунок скорочення тривалості одного обороту. Зменшення тривалості одного обороту можна досягти шляхом зменшення часу на виявлення та виправлення браку, скорочення часу простоїв на виробництві, раціонального використання робочої сили і автоматизація виробничого обладнання, збільшення виробничих потужностей і т.д.

Виручка від реалізації на підприємстві зросла на на 135,9 тис. грн., однак продуктивність праці зменшилася на 15,41 %. Виходить, зменшився об'єм замовлень, але оплата праці при цьому зросла на 32,41 % (7 тис.грн.). У чому ж тоді причина? Як бачимо, чисельність працівників зросла на 8 чоловік (26,67%) за рахунок чого знизиласьзавантаженість працюючих. Для підвищення продуктивності праці необхідно впроваджувати новітні технології, оновити обладнання, іншими словами збільшити вартість основних фондів.

При збільшенні вартості основних фондів на 10,14 %, фондоозброєність зменшилася – це є негативний фактор, вся справа в продуктивності праці. Сама по собі величина фондоозброєності не відображає економічної ефективності використання основних фондів. Для

того щоб відобразити економічну ефективність управління основними фондами необхідно величину зміни фондоозброєності наводити разом з величиною продуктивності праці.

З метою підвищення продуктивності праці на підприємстві необхідно провести вдосконалення системи матеріального та морального заохочення, впровадити та в подальшому вдосконалювати відрядно-преміальну систему оплати праці. Зростання продуктивності праці дозволить зменшити витрати праці, знизити витрати на оплату праці.

При цьому, виробничі витрати теж збільшилися: якщо матеріальні витрати ще зменшилися на 6,14 %, за рахунок використання підприємством дешевшої сировини, то фонд оплати праці збільшився у порівнянні з 2014 роком на 67,72 %, що є негативним фактором. Ріст величини амортизаційних відрахувань на 49,89 % вказує на позитивні тенденції збільшення величини основних фондів, які можуть генерувати збільшення продуктивності праці, а одже і збільшення виручки та прибутку. Що до інших витрат (оренда, охорона приміщення) на підприємстві добилися відносної економії -20,19 тис. грн. – це також позитивний фактор.

В 2015 році в порівнянні з 2014 роком зросла рентабельність виробництва (+ 1,19 %), це відбулося за рахунок випередженню темпів зростання прибутку (112,16 %) в порівнянні з темпами зростання виручки (105,72 %) що є позитивним фактором.

Ріст прибутку відбувся за рахунок випередженню темпу зростання виручки від реалізації (105,72 %) в порівнянні з темпами росту виробничих видатків (105,00 %), що також є позитивним показником, крім того, оскільки темпи росту виручки випереджали темпи росту виробничих видатків, підприємство отримало відносну економію – 24,27 тис. грн..

Отже, підбиваючи підсумки, можна сказати, що власнику підприємства рекомендується:

1) підвищувати продуктивність праці за рахунок поліпшення організації виробництва і оптимізації використання робочого часу (раціональне використання трудових ресурсів), а також впровадження науково-технічного прогресу, що включає автоматизацію виробничих процесів, і впровадження передової технології на базі нового обладнання та на діючому обладнанні, модернізацію діючого обладнання, якості сировини, застосування нових видів матеріалів і палива, підвищення якості продукції і т.д.

2) Збільшити фондоозброєність підприємства, за рахунок збільшення величини основних фондів.

РОЗДІЛ 3

ВДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНІЧНОГО КОНТРОЛЮ, ЯК НАПРЯМОК ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ТЕХНІЧНОГО СЕРВІСУ

3.1. Напрямки підвищення якості послуг підприємств технічного сервісу

На сьогоднішній день діяльність підприємств технічного сервісу потребує підвищення якості послуг, чого можна добитися методом постійного підвищення кваліфікації персоналу даних підприємств. Дані підвищення кваліфікації не мають бути чимось одноразовим, а ввійти у стратегію діяльності підприємств, це пояснюється тим, що споживачі цих послуг стають все більше вимогливими, а також конкурентна боротьба зростає усе більшими темпами.

Нами пропонується для ПП Грідій Р.В. запровадити підвищення кваліфікації персоналу по програмі TSM. Розглянемо головні етапи даної програми, які адаптовані до реалій роботи невеликих сервісних підприємств [24].

Підготовка до прийому на роботу. Початок даного етапу відбувається з моменту визначення власниками (менеджерами) підприємства необхідної кількості персоналу. Найбільш об'ємним є частина етапу в якій проводиться розробка вимог до персоналу. Автосервісним підприємствам обов'язково потрібно розуміти, що кожна автомобільна марка потребує певних особливих умінь, дрібниць, які як правило, відіграють основну роль під час ремонту даного автомобіля. Всі вимоги повинні бути сформульовані лаконічно та чітко. Після завершення формулювання всіх вимог пропонується сформувати портрет кандидата який би задовольняв дані вимоги. Кінцевим елементом даного етапу є подання оголошень відносно вільних вакансій. Тут йде мова не лише про розміщення оголошень у мережі Інтернет, а у першу чергу, подання

інформації всередині підприємства, в навчальні заклади, які випускають відповідних спеціалістів, партнерам. Згідно до програми TSM найбільш ефективним є підготовка власних кадрів, оскільки кар'єрний ріст приносить найкращий результат. Готувати кадри власноруч має змогу далеко не кожна фірма, з цією метою потрібно розробляти детальні плани, програми і графіки розвитку персоналу. Є твердження, що підрозділи розвитку персоналу повинні бути тільки на великих підприємствах та офіційних сервісах конкретної марки. Твердження є хибним, оскільки для підвищення кваліфікації персоналу на малому підприємстві цілком хватає одного працівника, основне, щоб він володів високою кваліфікацією та методами покращення професійних навичок персоналу.

Етап відбору. Головним завданням цього етапу є відбір найкращих кандидатур, проведення з ними співбесід та офіційне запрошення щодо працевлаштування. Ефективність даної стадії залежить, у першу чергу, від професійності та конкретності встановлення вимог щодо кандидатур.

Підготовка до приходу нового працівника. Як правило підприємства нехтують даним етапом, оскільки думають, що новий співробітник навчиться усьому під час своєї діяльності. Більш ефективно відбувається набуття працівником необхідних знань та навичок, коли на підприємстві проходить вступне навчання. Такого роду навчання повинно допомогти новій людині зрозуміти як працює підприємство, які його особливості, яким чином відбуваються бізнес-процеси в ньому, ознайомитися з правилами та нормами праці. Після закінчення навчання необхідно провести контроль засвоєних знань з метою остаточного встановлення кваліфікації працівника, а також його здатності навчатися. Дана стадія повинна проводитися не лише теоретично, а й практично, так як саме даний метод дозволяє найбільш точно встановити як працівник може застосовувати свої знання в практичній діяльності. Останньою стадією є формування плану навчання. Навчання можна проводити як індивідуально та і у групі. Тип навчання вибирається в залежності від людини, на якій

стадії розвитку перебувають інші працівники, наявності можливості індивідуального навчання, терміни протягом яких працівник повинен засвоїти поданий матеріал та використати в практичній діяльності, а також складності самого матеріалу.

Навчання персоналу. Дана стадія відноситься до всього персоналу підприємства, не залежно від посади та досвіду роботи. У першу чергу потрібно провести річне планування навчання для усіх працівників окремо, який має базуватись на кваліфікації та досвіді роботи працівника, його здатності до навчання, індивідуального розвитку і засвоєння знань. Програмою TSM розглядається проведення навчання працівників не лише згідно свого профілю, а й проведення такого роду курсів, які дозволяють збільшити багаж знань щодо діяльності усього підприємства. Для прикладу, для слюсарів не буде лишнім прослухати додаткові курси по основам менеджменту, юристпонденції, маркетингу тощо; для менеджерів – надання елементарних знань щодо будови автомобіля, технічних переваг і недоліків різних моделей, основ технологічних процесів та інше. Такі курси дозволяють персоналу підприємства краще зрозуміти діяльність підприємства в цілому, а не лише тієї його частини в якій знаходиться працівник. Далі настає втілення планів навчання, які можуть коректуватися у зв'язку із зовнішнім впливом.

Оцінка проведеного навчання. Програмою TSM розроблено тестові завдання, які повинні пройти усі працівники, з метою підтвердження своїх знань.

Після проведення аналізу отриманих знань, відділ (уповноважена особа) по підвищенню кваліфікації персоналу формує план навчання на наступний період, який повинен враховувати оцінку засвоєних знань.

3.2. Шляхи оптимізації витрат на оцінку і технічний контроль якості продукції

Оптимізація витрат на технічний контроль якості продукції далеко не завжди пропорційна простому зниженню витрат за всіма статтями. Це пояснюється результатом ослаблення або посилення дії тих чи інших факторів, які мають вплив на ці витрати. Як правило, на практиці, найбільший ефект досягається за рахунок [31]:

- а) визначення структури витрат;
- б) правильної розробки стадій технологічного процесу та параметрів продукції, яка піддається технічному контролю;
- в) нормування окремих елементів витрат з оцінки та регулювання якості продукції.

Проведемо розгляд ефективності зміни структури витрат ПП Грідій Р.В. та доцільність перенесення центру ваги робіт пов'язаних з технічним контролем якості на найбільш ранні стадії процесу формування якості продукції. В результаті аналізу організованого на підприємстві ретельного обліку витрат на технічний контроль якості продукції було встановлено наступне: основна частина текучих витрат підприємства на поточний технічний контроль якості продукції (до 80% їх загального об'єму) відноситься до стадії проведення вхідного технічного контролю якості продукції, розбракування, сортування та повторну перевірку виготовленої продукції. І дуже незначна сума коштів виділяється на профілактику браку підчас виробництва. Через це втрати від остаточного браку, а також витрати на усунення виправних дефектів досягають достатньо значної величини (десятків відсотків вартості виробництва). За таких умов профілактика браку отримує особливу актуальність, причому витрати на попередження і уникнення виникнення дефектів доцільно підвищувати саме за рахунок зниження витрат на остаточний приймальний

технічний контроль якості готової продукції, її розбракування, сортування, повторну перевірку тощо.

З метою оптимізації витрат на технічний контроль і підвищення його ефективності за рахунок зміни технології технічного контролю необхідно виявляти головні причини, а також місця виникнення найбільш серйозних і часто повторюваних дефектів продукції.

Витрати на технічний контроль можуть включати такі додаткові витрати як затримки на необґрунтований контроль, без якого можна було б обійтися. Прикладами таких додаткових витрат є наступні витрати:

- контроль документації на точність перед її ухваленням (згідно статистики вони становлять близько 10 %),
- інспекційному вхідному технічному контролю, обсяг якого можна значно скоротити або повністю виключити, якщо постачальники працюють в умовах TQM і Ви довіряєте отриманій від них інформації про якість матеріалів, що ними поставляється;
- проміжній перевірці продукції між операціями і заключному її контролю.

Однак, як показує практика, найбільшу ймовірність появи додаткових витрат на технічний контроль містять в собі витрати під час проведення післяопераційного технічного контролю та приймально-здавального технічного контролю продукції. Для зменшення ймовірності виникнення таких додаткових витрат на цей вид технічного контролю необхідно провести наступні дії:

1. Провести визначення необхідних показників якості для кожного етапу надання послуг.

Показник якості (наприклад, % неналежно наданих послуг) готової продукції встановлюється споживачем, і в залежності від його бажання встановлюються необхідні показники для кожного етапу (підпроцесу) планованого процесу надання послуг.

2. Виявити можливості практичної реалізації необхідних показників для кожного субпроцесу, що входить в процес надання послуг. Цей аналіз проводить менеджер з якості спільно з учасниками відповідних субпроцесів та їх постачальниками.

3. Вирішити питання про необхідність технічного контролю виходу кожного підпроцесу. Це або введення 100%-ного технічного контролю на виході того чи іншого етапу, або вибіркового технічного контролю через певні проміжки часу, або повна відсутність вихідного технічного контролю.

Так, наприклад, якщо якість сировини, комплектуючих механічних елементів, паливно-мастильних матеріалів і електронних компонент, поступає від постачальників, відповідає необхідному показнику, то в такому випадку відсутня необхідність в їх технічному контролі. У той же час, якість підпроцесу «обезжирення кузова автомобіля перед лакофарбувальними роботами» за результатами статистичних даних стає причиною у близько 20 % випадків неякісного нанесення лакофарбу вального покриття. В такому випадку, менеджер з якості після аналізу підпроцесу «обезжирення кузова автомобіля перед лакофарбувальними роботами» встановлює за погодженням з його учасниками 100%-ний вихідний статистичний контроль (Statistical Quality Control – SQC), а також рівень прийнятної величини неякісно нанесеного лакофарбу вального покриття, що пов'язане з неякісним обезжиренням кузова автомобіля, на рівні 3 %. Такий рівень AQL у три рази є гіршим, ніж очікує споживач, однак менеджер з якості встановив його, виходячи з технічних можливостей даного підпроцесу і ресурсів підприємства. Окрім цього також був врахований низький рівень якості (10 %) подальшого підпроцесу «нанесення лакофарбувального покриття» і необхідність введення 100%-ного контролю готової продукції після нього з метою забезпечення рівня AQL, відповідної вимоги споживачів.

Замість оцінки якості за рівнем AQL може застосовуватися також метод послідовного технічного контролю. Суть даного методу базується в наступному. Якщо при технічному контролі кожної другої деталі не виявляється браку, то в такому випадку зменшують кількість контрольованих деталей, наприклад, на половину, тобто піддають контролю кожну четверту, на виході. Далі при тривалій відсутності неякісної продукції знову зменшують кількість контролюючих операцій і т. д. У випадку попадання неякісної продукції, то, починаючи з цього моменту, контролюють піддають всю наступну продукцію до тих пір, поки не переконуються у відсутності браку. Далі знову переходять до технічного контролю кожної другої деталі, і процес зменшення кількості контролюючих операцій повторюється, за умови відсутності бракованої продукції.

Одним з першочергових завдань оптимізації витрат на технічний контроль якості продукції є оцінка та оптимізація кількісного та якісного складу служб технічного контролю, так як вже говорилося раніше понад 80 – 90 % загальної суми витрат на технічний контроль якості продукції становлять витрати з оплати праці працівників цих служб, які включають в себе витрати на основну та додаткову заробітню плату, єдине соціальне відрахування, а також окремі види надбавок і премій.

Вдосконалення використовуваних на ПП Грідій Р.В. систем технічного контролю, на нашу думку, має передбачати також впровадження повного нормування трудомісткості контрольних процесів, впровадження типових нормативів витрат усіх видів матеріальних і фінансових ресурсів, які використовуються для забезпечення процесів технічного контролю якості.

3.3. Розрахунок економічної доцільності впровадження автоматизації системи обліку технічного контролю

Виходячи із всього вищесказаного, нами пропонується на ПП Грідій Р.В., з метою економії трудових і матеріальних ресурсів, задіяних у проведенні технічного контролю якості продукції, впровадити автоматизовану систему обліку технічного контролю якості продукції.

Для пропонованого проекту розрахунок економічної ефективності проводиться виходячи з наступних умов:

- річні поточні витрати до впровадження автоматизованої системи обліку технічного контролю якості продукції становлять:
 $C_1 = 6514,5$ грн.;

- річні поточні витрати після впровадження автоматизованої системи обліку технічного контролю якості продукції будуть становити:
 $C_2 = 1927,2$ грн.;

- розрахунковий час використання даної автоматизованої системи обліку, $T = T_n = 3$ роки;

- тривалість періоду в розрахунках приймаємо рівним один рік, $t = 1$ рік;

- інвестиції дорівнюють витратам на купівлю програмного продукту, $K = 5400$ грн.;

- норма дисконту відповідає нормі доходу на капітал, $E = 12\%$.

Очікувана річна економія від впровадження автоматизованої системи обліку технічного контролю якості продукції розраховується за наступною формулою:

$$E_p = C_1 - C_2 + \sum E_i,$$

де E_p – очікувана річна економія, грн.;

C_1 – річні поточні витрати до впровадження автоматизованої системи, грн.;

C_2 – річні поточні витрати після впровадження автоматизованої системи, грн.;

$\sum E_i$ – очікуваний додатковий ефект, грн.

У зв'язку з тим, що основним чинником, за яким проводиться розрахунок економічної ефективності від впровадження автоматизованої системи обліку технічного контролю якості продукції, є зменшення часу обробки результатів тестування, додатковий ефект від впровадження запланованих заходів не враховується, звідси $\sum E_i = 0$.

Підставивши дані у формулу, отримаємо наступне значення очікуваної величини річної економії:

$$E_p = 6514,5 - 1927,2 = 4587,3 \text{ грн.}$$

Величина очікуваного річного економічного ефекту від впровадження пропонованих заходів розраховується за наступною формулою:

$$E\Phi_p = E_p - K \cdot E_n,$$

де $E\Phi_p$ – очікуваний річний економічний ефект, грн.;

E_p – очікувана річна економія, грн.;

K – капітальні вкладення, дорівнюють витратам на купівлю програмного продукту, грн.;

E_n – нормативний коефіцієнт економічної ефективності капітальних вкладень.

Нормативний коефіцієнт економічної ефективності капітальних вкладень визначається за наступною формулою:

$$E_n = \frac{1}{T_n},$$

де T_n – нормативний термін окупності капітальних вкладень, років.

Отже, нормативний коефіцієнт економічної ефективності капітальних вкладень становить:

$$E_n = \frac{1}{3} = 0,33.$$

Підставивши дані у формулу, отримаємо наступне значення очікуваного річного економічного ефекту:

$$E\Phi_p = 4587,3 - 5400 \cdot 0,33 = 2805,3 \text{ грн.}$$

Розрахунковий коефіцієнт економічної ефективності капітальних вкладень становить:

$$E_{роз} = \frac{E_p}{K},$$

де $E_{роз}$ – розрахунковий коефіцієнт економічної ефективності капітальних вкладень;

E_p – очікувана річна економія, грн.;

K – капітальні вкладення, дорівнюють витратам на купівлю програмного продукту, грн.

Підставивши дані у формулу, отримаємо:

$$E_{роз} = \frac{4587,3}{5400} = 0,85.$$

Розрахунковий термін окупності капітальних вкладень по проекту становить:

$$T_p = \frac{1}{E_{роз}},$$

де $E_{роз}$ – розрахунковий коефіцієнт економічної ефективності капітальних вкладень.

Підставивши дані у формулу, отримаємо:

$$T_p = \frac{1}{0,85} = 1,18 \text{ року.}$$

Отже, термін окупності капіталовкладень в автоматизацію процесу обліку технічного контролю на підприємстві без дисконтування становить 1 рік і 2 місяці.

Чистий дисконтований дохід (ЧДД) розраховується як сума текучих ефектів за весь розрахунковий період, приведена до початкового періоду, або як різниця між інтегральними результатами та інтегральними витратами.

Якщо на протязі розрахункового періоду не має інфляційних змін цін або розрахунок проводиться в базових цінах, то величина чистого дисконтованого доходу для постійної величини дисконту розраховується по наступній формулі:

$$\text{ЧДД} = \sum_{t=1}^T (P_t - Z_t) \cdot \frac{1}{(1+E)^t} - K,$$

де P_t – очікувані результати від впровадження запропонованих заходів, грн.;

Z_t – очікувані витрати (капітальні та текучі) на купівлю та експлуатацію засобів автоматизації, грн.;

$E_t = (P_t - Z_t)$ – ефект, який досягається на t -му періоді розрахунку;

K – капіталовкладення;

t – номер розрахункового періоду, $t = 1, 2, 3$, оскільки передбачається, що результат від впровадження запропонованих заходів буде з поточного року впровадження;

T – час використання автоматизованої системи обліку;

E – постійна норма дисконту, %.

У випадку, якщо текучі витрати (3_t) за весь термін використання впроваджуваних заходів рівні 0, то ефект, який досягається на t -му періоді розрахунку буде становити:

$$E_t = (P_t - 3_t) = E_p = 4587,3 \text{ грн.}$$

Отже, сумарний чистий дисконтований дохід за весь розрахунковий період дорівнює:

$$\text{ЧДД} = E_1 \frac{1}{1+E} + E_2 \frac{1}{(1+E)^2} + E_3 \frac{1}{(1+E)^3} - K;$$

підставивши значення отримаємо:

$$\begin{aligned} \text{ЧДД} &= \frac{4587,3}{1,12} + \frac{4587,3}{1,12^2} + \frac{4587,3}{1,12^3} - 5400 = \\ &= 4095,8 + 3657,0 + 3265,1 - 5400 = 5617,9. \end{aligned}$$

Позитивне значення чистого дисконтованого доходу ($\text{ЧДД} > 0$) свідчить про те, що вкладення інвестицій є доцільним і дані заходи можуть приносити прибуток у встановленому обсязі.

Індекс прибутковості ($IД$) це відношення суми наведених ефектів від впровадження запропонованих заходів до величини капітальних вкладень і визначається за наступною формулою:

$$IД = \frac{1}{K} \sum_{t=1}^T (P_t - 3_t) \cdot \frac{1}{(1+E)^t},$$

підставивши значення отримаємо:

$$ID = \frac{5617,9}{5400} = 1,04.$$

Отже, як бачимо, інвестиції в автоматизацію обліку технічного контролю є ефективними, оскільки ефективними вважаються інвестиції з індексом прибутковості вище одиниці ($ID > 1$).

Внутрішня норма дохідності (ВНД):

при $E_1 \rightarrow ЧДД_1 > 0$;

$E_2 \rightarrow ЧДД_2 < 0$.

$$ВНД = E_1 + \frac{ЧДД_1}{ЧДД_1 - ЧДД_2} \cdot (E_2 - E_1);$$

при $E_1 \rightarrow ЧДД_1 > 0$;

$E_2 \rightarrow ЧДД_2 > 0$.

$$ВНД = E_1 + \frac{ЧДД_1}{ЧДД_1 + ЧДД_2} \cdot (E_2 - E_1);$$

$E_1 = 0,10$:

$$\begin{aligned} ЧДД_1 &= \frac{4587,3}{1,1} + \frac{4587,3}{1,1^2} + \frac{4587,3}{1,1^3} - 5400 = \\ &= 4170,3 + 3791,2 + 3446,5 - 5400 = 6008. \end{aligned}$$

$E_2 = 0,13$:

$$\begin{aligned} ЧДД_2 &= \frac{4587,3}{1,13} + \frac{4587,3}{1,13^2} + \frac{4587,3}{1,13^3} - 5400 = \\ &= 4059,6 + 3592,5 + 3179,2 - 5400 = 5431,3. \end{aligned}$$

$$E_1 \rightarrow ЧДД_1 > 0$$

$$E_2 \rightarrow ЧДД_2 > 0$$

$$ВНД = 0,10 + \frac{6008}{6008 + 5431,3} \cdot (0,13 - 0,10) = 0,116.$$

Таким чином, ставка дисконту повинна знаходитися в рамках 10 % – 11,6 %.

Показники економічної доцільності впровадження заходів з автоматизації процесу обліку технічного контролю зведені в таблицю 3.1.

Таблиця 3.1.

Показники економічної доцільності впровадження заходів з автоматизації процесу обліку технічного контролю

Показник	Значення
Загальна сума інвестицій, грн.	5400
Очікувана річна економія, грн.	4587,3
Чистий дисконтований дохід, грн.	5617,9
Індекс прибутковості	1,04
Внутрішня норма дохідності	0,116
Час окупності, років	1,18
Термін морального старіння, років	3

Проведені розрахунки показують, що впровадження, системи автоматизації обліку технічного контролю, дозволить скоротити витрати часу на обробку результатів, що, в свою чергу, приведе до скорочення річних поточних витрат на 4587,3 грн., а термін окупності інвестицій становить 1,18 року (1 рік і 2 місяці).

Отже, можна зробити висновок про те, що впровадження запропонованих заходів є економічно обґрунтованим і доцільним.

Висновки до розділу 3

У зв'язку з виявленими недоліками та розробленими напрямками підвищення якості продукції (вдосконалення технічного контролю) на ПП Грідій Р.В. нами пропонується розробити та впровадити наступні нормативні акти:

- Програма підвищення кваліфікації працівників складу та бюро технічного контролю;
- Положення про мотивацію працівників складу та бюро технічного контролю;
- Інструкція з проведення вхідного технічного контролю.

Реалізація програми підвищення кваліфікації працівників складу та бюро технічного контролю дозволить підвищити кваліфікацію працівників у сфері організації вхідного технічного контролю якості сировини і матеріалів, що сприятиме зменшенню кількості браку та помилок у роботі персоналу.

Впровадження положення про мотивацію працівників складу та бюро технічного контролю дозволить мотивувати працівників до більш відповідального ставлення до проведення вхідного технічного контролю і виконання своїх безпосередніх посадових функцій. Система мотивації працівників складу та бюро технічного контролю буде також мотивувати працівників прагнути до дотримання технології вхідного технічного контролю, не допускати попадання неякісних матеріалів на виробництво, не робити помилок у документації, що у свою чергу підвищить якість їхньої праці, що безпосереднім чином позначиться на якості кінцевої продукції підприємства.

Розробка інструкції з проведення вхідного технічного контролю дозволить працівникам складу та бюро технічного контролю краще організувати процес вхідного технічного контролю, що також відобразиться на якості роботи персоналу.

Вдосконалення використовуваних на ПП Грідій Р.В. систем технічного контролю, на нашу думку, має передбачати також впровадження повного нормування трудомісткості контрольних процесів, впровадження типових нормативів витрат усіх видів матеріальних і фінансових ресурсів, які використовуються для забезпечення процесів технічного контролю якості.

З метою економії трудових і матеріальних ресурсів, задіяних у проведенні технічного контролю якості продукції, необхідно впровадити автоматизовану систему обліку технічного контролю якості продукції.

Проведені розрахунки, економічної ефективності впровадження запропонованих заходів показують, що впровадження, системи автоматизації обліку технічного контролю, дозволить скоротити витрати часу на обробку результатів, що, в свою чергу, приведе до скорочення річних поточних витрат на 4587,3 грн., а термін окупності інвестицій становить 1,18 року (1 рік і 2 місяці).

Отже, можна зробити висновок про те, що впровадження запропонованих заходів є економічно обґрунтованим і доцільним.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Проведене в магістерській роботі дослідження дозволило зробити наступні висновки:

У сучасних ринкових умовах проблема якості продукції стає найважливішим фактором підвищення таких показників як економічна, соціальна й екологічна безпека.

Якість – це економічна категорія, яка відображає сукупність властивостей продукції (технічних, технологічних, економічних, екологічних тощо), що зумовлюють ступінь її здатності задовольняти потреби споживачів відповідно до свого призначення.

Рівень якості – це кількісна характеристика міри придатності того чи іншого виду продукції для задоволення конкретного попиту на неї у порівнянні з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання. Оцінка якості продукції передбачає визначення абсолютного, відносного, перспективного й оптимального її рівня.

Якість продукції у значній мірі залежить від ефективності системи управління якістю, а також і від належної організації самих виробничих процесів. Усе більша кількість менеджерів усвідомлюють потребу у суворому дотриманні стандартів системи управління якістю, а також технологічної дисципліни.

Система управління якістю, яка сформована відповідно до принципів «Загального управління якістю», вимагає постійного вдосконалення маркетингової політики підприємства, підвищення якості продукту та задоволення потреб усіх зацікавлених сторін (власник, споживач, персонал, постачальник, суспільство загалом) за допомогою формування відповідної системи менеджменту.

Відповідно до вітчизняного та світового досвіду, використання системи якості дозволяє підприємству значно підвищити ефективність своєї роботи, забезпечити споживачів високоякісним продуктом. Формування ефективної системи якості, яка орієнтована на впровадження передового досвіду у сфері організації і технології, забезпечує підприємству стійке конкурентне становище на споживчому ринку.

Базою розробки стратегії управління процесом забезпечення якості сервісного продукту і його відповідної споживчої вартості є індивідуалізовані запити та потреби конкретних людей-споживачів даних послуг. Варіативність вибору та суб'єктивність ієрархічного розподілу очікуваних споживачем параметрів якості сервісного продукту визначає величину його корисного ефекту та рівня задоволеності клієнтів. Для сервісних підприємств це має бути теоретичною базою формування цін та інструментом ведення політики модифікування цін пропонованих послуг відповідно до рівнів якості.

Побудова, використання та сертифікація інтегрованих систем управління якістю кінцевого продукту сервісних підприємств дозволить їм отримати низку конкурентних переваг, а також упевненості у такому рівні якості надання послуг, що задовольняє вимоги міжнародних стандартів.

Процес проведення технічного контролю якості містить комплекс методів, інструментів та заходів, використовуючи які проводиться ідентифікація якості кінцевого продукту, напівфабрикатів та сировини; усі етапи підготовки виробництва, технологічні процеси, планування та проведення контролю. Результатом чого є випуск підприємством конкурентоспроможного продукту.

ПП Грідій Р.В. займається пасажирськими та вантажними автомобільними перевезеннями. Оцінка його діяльності показала, що в 2015 році підприємство отримало виручки більше, ніж у попередньому 2014 році на 135,9 тис. грн. або 5,72%, що є позитивним фактором.

Негативними ж факторами є оборотність, цього року вона сповільнилася на 2 дні, ніж у 2014 році, звідки і появляється негативне значення коефіцієнта оборотності, скоротилися обороти з виробництва порівняно з 2014 роком (0,66 оборота) і збільшився залишок оборотних коштів на 20,85 тис.грн. У зв'язку з цим, підприємству необхідно прискорити оборотність оборотних коштів: методом впровадження реклами, гнучкої системи цін, логістики, а також за рахунок скорочення тривалості одного обороту. Зменшення тривалості одного обороту можна досягти шляхом зменшення часу на виявлення та виправлення браку, скорочення часу простоїв на виробництві, раціонального використання робочої сили і автоматизація виробничого обладнання, збільшення виробничих потужностей і т.д.

Виручка від реалізації на підприємстві зросла на 135,9 тис. грн., однак продуктивність праці зменшилася на 15,41 %. Виходить, зменшився об'єм замовлень, але оплата праці при цьому зросла на 32,41 % (7 тис.грн.). У чому ж тоді причина? Як бачимо, чисельність працівників зросла на 8 чоловік (26,67%) за рахунок чого знизилась завантаженість працюючих. Для підвищення продуктивності праці необхідно впроваджувати новітні технології, оновити обладнання, іншими словами збільшити вартість основних фондів.

При збільшенні вартості основних фондів на 10,14 %, фондоозброєність зменшилася – це є негативний фактор, вся справа в продуктивності праці. Сама по собі величина фондоозброєності не відображає економічної ефективності використання основних фондів. Для того щоб відобразити економічну ефективність управління основними фондами необхідно величину зміни фондоозброєності наводити разом з величиною продуктивності праці.

З метою підвищення продуктивності праці на підприємстві необхідно провести вдосконалення системи матеріального та морального

заохочення, впровадити та в подальшому вдосконалювати відрядно-преміальну систему оплати праці. Зростання продуктивності праці дозволить зменшити витрати праці, знизити витрати на оплату праці.

При цьому, виробничі витрати теж збільшилися: якщо матеріальні витрати ще зменшилися на 6,14 %, за рахунок використання підприємством дешевшої сировини, то фонд оплати праці збільшився у порівнянні з 2014 роком на 67,72 %, що є негативним фактором. Ріст величини амортизаційних відрахувань на 49,89 % вказує на позитивні тенденції збільшення величини основних фондів, які можуть генерувати збільшення продуктивності праці, а отже і збільшення виручки та прибутку. Що до інших витрат (оренда, охорона приміщення) на підприємстві добилися відносної економії -20,19 тис. грн. – це також позитивний фактор.

В 2015 році в порівнянні з 2014 роком зросла рентабельність виробництва (+ 1,19 %), це відбулося за рахунок випередженню темпів зростання прибутку (112,16 %) в порівнянні з темпами зростання виручки (105,72 %) що є позитивним фактором.

Ріст прибутку відбувся за рахунок випередженню темпу зростання виручки від реалізації (105,72 %) в порівнянні з темпами росту виробничих видатків (105,00 %), що також є позитивним показником, крім того, оскільки темпи росту виручки випереджали темпи росту виробничих видатків, підприємство отримало відносну економію – 24,27 тис. грн..

У зв'язку з виявленими недоліками та розробленими напрямками підвищення якості продукції (вдосконалення технічного контролю) на ПП Грідій Р.В. нами пропонується розробити та впровадити наступні нормативні акти:

- Програма підвищення кваліфікації працівників складу та бюро технічного контролю;

- Положення про мотивацію працівників складу та бюро технічного контролю;
- Інструкція з проведення вхідного технічного контролю.

Реалізація програми підвищення кваліфікації працівників складу та бюро технічного контролю дозволить підвищити кваліфікацію працівників у сфері організації вхідного технічного контролю якості сировини і матеріалів, що сприятиме зменшенню кількості браку та помилок у роботі персоналу.

Впровадження положення про мотивацію працівників складу та бюро технічного контролю дозволить мотивувати працівників до більш відповідального ставлення до проведення вхідного технічного контролю і виконання своїх безпосередніх посадових функцій. Система мотивації працівників складу та бюро технічного контролю буде також мотивувати працівників прагнути до дотримання технології вхідного технічного контролю, не допускати попадання неякісних матеріалів на виробництво, не робити помилок у документації, що у свою чергу підвищить якість їхньої праці, що безпосереднім чином позначиться на якості кінцевої продукції підприємства.

Розробка інструкції з проведення вхідного технічного контролю дозволить працівникам складу та бюро технічного контролю краще організувати процес вхідного технічного контролю, що також відобразиться на якості роботи персоналу.

Вдосконалення використовуваних на ПП Грідій Р.В. систем технічного контролю, на нашу думку, має передбачати також впровадження повного нормування трудомісткості контрольних процесів, впровадження типових нормативів витрат усіх видів матеріальних і фінансових ресурсів, які використовуються для забезпечення процесів технічного контролю якості.

З метою економії трудових і матеріальних ресурсів, задіяних у проведенні технічного контролю якості продукції, необхідно впровадити автоматизовану систему обліку технічного контролю якості продукції.

Проведені розрахунки, економічної ефективності впровадження запропонованих заходів показують, що впровадження, системи автоматизації обліку технічного контролю, дозволить скоротити витрати часу на обробку результатів, що, в свою чергу, приведе до скорочення річних поточних витрат на 4587,3 грн., а термін окупності інвестицій становить 1,18 року (1 рік і 2 місяці).

Отже, можна зробити висновок про те, що впровадження запропонованих заходів є економічно обґрунтованим і доцільним.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161–IV.
2. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р.
3. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник. Чинний від 10.01.2001 р.
4. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 10.01.2001 р.
5. Адлер Ю. Вісім принципів, які змінюють світ / Ю. Адлер // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. - №4. – С. 47-54.
6. Аристов О.В. Управление качеством: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 240 с.
7. Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2000. – 212 с.
8. Бичківський, Р. В. та ін. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація. – Львів: НУ «Львівська політехніка», 2004.– 560 с.
9. Бурнукіна О.А. Методи управління якістю продукції підприємств / О.А. Бурнукіна // Проблемы материальной культуры – Экономические науки - [Електронний ресурс] / Бібліотека імені Вернадського. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>
10. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / А. В. Вакуленко. – К.: КНЕУ, 2013. – 167 с.
11. Вітровий А. О. Напрямки розвитку автосервісу в Україні // Збірник тез доповідей наукової конференції професорсько-викладацького

складу «Економічні, правові, інформаційні та гуманітарні проблеми розвитку» Тернопіль ТНЕУ 2009. – С. 26-28.

12. Гевко Р.Б. Підвищення ефективності виробництва біопалива / Р.Б. Гевко, Р.І. Розум // Матеріали круглого столу «Проблеми розвитку альтернативних та відновлювальних джерел енергії: економічний аспект» (26 травня 2011р.) Тернопіль ТНЕУ С. 26-32.

13. Гевко Р. Б., Вітровий А. О. Основні організаційно-технічні принципи створення і модернізації СТО // Матеріали наукової конференції професорсько-викладацького складу „Економічні, правові, інформаційні та гуманітарні проблеми розвитку України в умовах проведення системних реформ”. Секція № 6. Удосконалення економічного механізму в агропромисловому комплексі при різних умовах власності. 11 квітня 2012 р. Тернопіль, ТНЕУ, - 2012, С. 40 – 42.

14. Глудкин О.П., Гуров А.И. и др. Всеобщее управление качеством: Учеб- ник для вузов. – М.: Горячая линия - Телеком, 2001. – 610 с.

15. Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб.: Пи- тер, 2008. – 384 с.

16. Дудар Л.І. Управління якістю продукції з основами стандартизації: Навчальний посібник. – Тернопіль: “ТАЙП”, 2004. – 311 с.

17. Дзядикевич Ю.В. Методи оцінки ефективності інвестицій в енергозбереження / Ю.В. Дзядикевич, Р.І. Розум, М.В. Буряк // Інноваційна економіка. – Тернопіль. – 2011. – №2 [21]. – С. 119 – 122.

18. Заплотынский, Б. А. Качество, деловое совершенство и корпоративная социальная ответственность украинских компаний как основа их конкурентоспособности. Матеріали МНПК «Підвищення національної конкурентоспроможності». – Сімферополь.: Кримський інститут бізнесу, 2013 (листопад). – С. 46–50.

19. Економіка довкілля і природних ресурсів: монографія / Ю.В. Дзяди́кевич та інші. – Тернопіль: Астон. – 2016. – 392 с.
20. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством / В.В. Ефимов. – М.: КноРус, 2010. – 232 с.
21. Эванс Д. Управление качеством / Д. Эванс. – М.: Юнити-Дана, 2007. – 672 с.
22. Экономика качества. Основные принципы и их применение / Под ред. Дж. Кампанеллы.— М.: Стандарты и качество, 2005.— 232 с.
23. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: Навч. посіб. – К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2008. – 446 с.
24. Кириченко Л.С., Самойленко А.А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: Підручник. – Х.: Вид-во «Ранок», 2009. – 240 р.
25. Костюк О. Д. Концепції сучасних систем управління якістю продукції та послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua>.
26. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю. Навчально-методичний посібник. – К.: ННІМП ДУТ, 2015. – 168 с.
27. Збірник стандартів ДСТУ ISO серії 9000. – К.: Держспоживстандарт, 2009.
28. Лобода А.В. Забезпечення якості як засіб підвищення ефективності роботи підприємств автосервісу /А.В. Лобода, Р.А. Кудін - [Електронний ресурс] / Бібліотека імені Вернадського. – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua/>
29. Лойко Д.П., Вотченікова О.В., Удовіченко О.П., Котляр М.А. Управління якістю: навч. посіб. – Львів: Магнолія – 2012. – 336 с.
30. Мазур И.Н., Шапиро В.Д. Управление качеством: Учебное пособие / Под общ. ред. И.И. Мазура. – М.: Высшая школа, 2013. – 345 с.

31. Мережко Н.В. Управління якістю / Н.В. Мережко. В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. – К.: КНТЕУ, 2010. – 216 с.
32. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: Підручник. – К.: 2008. - 298 с.
33. Михеева Е. Н. Управление качеством: учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – М.: Дашко и К0, 2013. – 708 с.
34. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості : Підручник / О.І Момот – К.: Видавництво “Центр учбової літератури”. 2007. – 368 с.
35. Момот О. І. Можливості використання міжнародних стандартів для побудови інтегрованих систем менеджменту // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну: зб. наук. праць / О. І. Момот. – К., 2014. – № 5 (37). – С. 133-138.
36. Мороз О.В., Ткачук Л.М. Організаційно-економічні фактори управління якістю на підприємствах. – Монографія. - Вінниця: УНІВЕРСУМ, 2005. – 137 с.
37. Немогай Н.В. Управление качеством. Менеджмент качества / Н.В. Немогай. – М.: ТетраСистемс, 2010. – 176 с.
38. Орлов П. А. Впровадження систем управління якістю: стан, проблеми, перспективи / П. А. Орлов // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. – № 6. – С. 59-63.
39. Павлов В.І., Мишко О.В. Основи стандартизації, сертифікації та іден- тифікації товарів: Підручник. – К.: Кондор, 2009. – 230 с.
40. Прохоров Ю.К. Управление качеством: учебн. пособие / Ю.К. Прохоров –СПб: СПбГУИТМО, 2007 – 144с.
41. Розум Р.І. Еколого-економічні системи: основні аспекти / Р.І. Розум, М.В. Буряк, І.В. Любезна //Науковий огляд. Науковий журнал. – Київ, 2015. – № 6 (16). – С. 33-49.

42. Савуляк В. В. Управління якістю продукції: навчальний посібник / В.В. Савуляк – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 91с.
43. Салимова Т.А., Ватолкіна Н.Ш. История управления качеством: Учеб. пособие. – М.: ЕНОРУС, 2005. – 256 с
44. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. – К. : Центр навчальної літератури, 2010. – 336 с.
45. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник / Г. А Саранча. – К.: ЦНЛ, 2013. – 672 с.
46. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика Навчальний посібник / Сахно Є.Ю., Дорош М.С., Ребенок А.В. - К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.
47. Семенов Г.А. Управління якістю продукції на підприємстві / Г.А. Семенов, А.О. Квасова // Держава та регіони. – 2012. - № 3(66). – С. 208-213.
48. Стандарти ISO 9000 у запитаннях та відповідях // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. - № 4. – С. 39-43.
49. Стандартизація і управління якістю продукції : Підручник для ВНЗ / В.О. Швандар, В.П. Панов, Є.М. Купряков та ін.; Під ред. проф. В.О.Швандара. – М. ЮНІТІ-ДАНА, 2006. – 487с.
50. Управління якістю продукції. Навчально-методичний посібник до курсу для спеціальності 6.030601 «Менеджмент організацій» / Укл. О.М. Попов, О.М. Венгер. – Запоріжжя. – ЗДІА, 2009. – 90 с.
51. Федоров Г. Є. Контроль якості продукції в машинобудуванні [Текст]: навч. / посібник для студ. вищ. навч. закладів / під ред. Г. Є. Федоров; Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут». – К.; Краматорськ, 2013. – 332 с.

52. Федюкін В.К., Дурнев В.Д., Лебедев В.Г. Методи оцінки і управління якістю промислової продукції. Підручник./ Федюкін В.К., Дурнев В.Д., Лебедев В.Г. – Видавництво 2-ге перероб. і дод. – М. Інформаційно-видавничий будинок "Филинь", Рилант, 2005. –328с.

53. Флеминг Д. Управление качеством услуг. Метод Human Sigma / Д. Флеминг, Д. Асшгунд. – М.: Альпина Бизнес Букс, Альпина Паблицсрз, 2009. – 224 с.

54. Харрингтон, Дж. Совершенство управления ресурсами. – М.: Стандарты и качество, 2008. – 352 с.

55. Якубовський В. Міжнародні стандарта ISO 9000 версії 2000 року: основа, структура і практика застосування / В. Якубовський // Стандартизація, сертифікація, якість.

56. Rampersad H. K. Total Quality Management: An Executive Guide to Continuous Improvement / H. K. Rampersad. – Berlin-Heidelberg: Springer Verlag, 2001. – 190 p.

57. The evolving role of executive leadership. Andersen Consulting Institute for Strategic Change. – Chicago: Andersen Consulting, 2009. – 78 p.

58. Womack J. P. The machine that changed the world. The story of lean production / J. P. Womack, D. T. Jones, D. Roos. – New York, NY : HarperPerennial. Ed., 2001. – 323 p.