

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Факультет системи управління літальних апаратів

Кафедра інтелектуальних вимірювальних систем та інженерії якості

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи

(тип кваліфікаційної роботи)

магістр

(освітній ступінь)

на тему «Розробка системи управління якістю інтернет магазину
інструментів Альцест. Методика контролю надаваних іззовні процесів,
продукції та послуг»

ХАІ.303. 3-96с1.24В.152. 10685077 ПЗ

Виконав: здобувачка 6-го курсу групи

№3-96с1

Галузь знань 15 Автоматизація та приладобу-
дування

Спеціальність 152 Метрологія та
інформаційно-вимірювальна техніка

Освітня програма Якість, стандартизація та
сертифікація

Мірошник Д. Д.

Керівник: Чернобай Н.В.

Рецензент: Сіроклин Н.О.

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Факультет систем управління літальних апаратів

Кафедра інтелектуальних вимірювальних систем та інженерної якості

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Спеціальність 152 «Метрологія та інформаційно-вимірювальна техніка»

Освітня програма «Якість, стандартизація та сертифікація»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

В. П. Сіроклин
 (ініціали та прізвище)

(підпис)

«___» _____ 20__ р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Мірошника Давида Дмитровича

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка системи управління якістю інтернет магазину інструментів Альцест. Методика контролю надаваних іззовні процесів, продукції та послуг.

керівник кваліфікаційної роботи Чернобай Н.В., ст. викладач каф. 303

затверджені наказом Університету №_____ від «___» _____ 20__ року.

2. Термін подання здобувачем кваліфікаційної роботи _____

3. Вихідні дані до роботи Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи магістра повинна містити 80 – 120 сторінок друкованого тексту, 4 – 8 рисунків – графіків та схем, таблиці, перелік посилань, висновки.

4. Зміст пояснювальної записки (перелік завдань, які потрібно розв'язати) дослідити загальну інформацію щодо організації, її структури та послуги, що надаються; оцінити діяльність організації щодо забезпечення якості на відповідність вимогам до системи управління якістю, розробити політику у сфері якості, встановити цілі у сфері якості проаналізувати бізнес-середовища організації з застосуванням SWOT-аналізу, розробити методику контролю надаваних іззовні процесів, продукції та послуг, проаналізувати витрати на якість за певний період.

5. Перелік графічного матеріалу схема організаційної структури,

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
основний розділ	Чернобай Н.В., ст. викл.	09.10.23	13.01.24
економічний розділ			

Нормоконтроль _____ В. А. Заболотний « _____ » _____ 20__ р.
 (підпис) (ініціали та прізвище)

7. Дата видачі завдання « 09 » жовтня 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1	Вступ	16.10.23	
2	Опис загальної інформації про організацію, її структури та послуг, що нею здійснюються	23.10.23	
3	Проведення аудиту діяльності організації щодо якості	30.10.23	
4	Визначення бізнес-середовища організації	06.11.23	
5	Розроблення політики і цілей у сфері якості	20.11.23	
6	Розподілення відповідальності за елементи системи управління якістю	27.11.23	
7	Розроблення методики контролю надаваних іззовні процесів, продукції та послуг	18.12.23	
8	Визначення та аналіз структури витрат на якість, розроблення пропозицій щодо зниження загальних витрат на якість	08.01.23	
9	Підведення підсумків (висновок, реферат, бібліографія)	13.01.24	
10	Рецензування	15.01.24	
11	Захист дипломної роботи	25.01.24	

Здобувач

_____ Д.Д. Мірошник
 (підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ Н.В. Чернобай
 (підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 76 с., 6 іл., 8 табл., 17 посилання.

Об'єкт дослідження: процес контролю надаваних іззовні процесів, продукції та послуг.

Предмет дослідження: системи управління якістю віртуальної мережевої площадки для онлайн продажів (інтернет-магазину) і забезпечення ефективного контролювання надаваних іззовні процесів, продукції та послуг.

Методи дослідження: емпіричні, теоретичні, структурний аналіз соціологічні, експертні, статистичні.

Актуальність розробки:

Впровадження системи управління якістю є важливим кроком для забезпечення успішного функціонування організації, виявлення та вирішення проблем та забезпечення високої якості продукції та послуг.

Покращення діяльності щодо забезпечення якості продукції, послуг і процесів їх життєвого циклу допомагає організації ідентифікувати та управляти ризиками, пов'язаними з якістю продукції та послуг, тим самим зменшуючи ймовірність проблем з задоволеністю споживачів і зниженням конкурентоспроможності

Оптимізація процесів взаємодії з зовнішніми постачальниками процесів, продукції та послуг є однією з ключовою частиною системи управління якістю. Контролювання цих процесів дозволяє прискорити обслуговування та підвищити задоволеність клієнтів. Особливо це актуально для організацій, які займаються продажем.

В кваліфікаційній роботі для одного з провідних українських інтернет-магазинів будівельних інструментів «Альцест» - Приватне Акціонерне Товариство «Альцест» (далі АТ «Альцест» або Товариство) буде проведено оцінювання його діяльності з забезпечення якості послуг і управління нею за для визначення заходів щодо її вдосконалення. Також буде проаналізовано діяльність організації щодо взаємодії з зовнішніми постачальниками і за

отриманими результатами буде розроблена методика контролю надаваних іззовні процесів, продукції та послуг.

Також буде визначено, оцінено і проаналізовано витрати на якість департаменту маркетингу і продажів інтернет-магазину будівельних інструментів «Альцест» за певний період в один місяць.

БУДІВЕЛЬНІ ІНСТРУМЕНТИ, ВИМІРЮВАЛЬНЕ ОБЛАДНАННЯ, КОМПРЕСОРНА ТЕХНІКА, ЗАМОВЛЕННЯ, ЗАМОВНИК, ПОКУПЕЦЬ, ЗАКУПІВЛІ, ПОСТАЧАЛЬНИК, ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИН, АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО, ОНЛАЙН ПРОДАЖ, СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
1 ОПИС ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОДУКЦІЇ.....	9
1.1 Загальна інформація про організацію.....	9
1.2 Органи управління інтернет-магазину «Альцест».....	12
1.3 Інформація щодо товару і послуг АТ «Альцест».....	18
2 АУДИТ ДІЯЛЬНОСТІ З УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИНУ «АЛЬЦЕСТ».....	24
2.1 Загальні дані щодо аудиту.....	24
2.2 Планування і підготовка аудиту.....	25
2.3 Оформлення й аналізування отриманих даних.....	30
2.4 Визначення причин невідповідностей.....	31
2.5 Розроблення корегувальних дій і рекомендацій щодо поліпшення....	32
2.6 Висновки за результатами аудиту діяльності з управління якістю.....	33
3 ВИЗНАЧЕННЯ БИЗНЕС-СЕРЕДОВИЩА ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИНУ «АЛЬЦЕСТ».....	34
4 РОЗРОБЛЕННЯ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЯКОСТІ ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИНУ «АЛЬЦЕСТ».....	35
5 ВСТАНОВЛЕННЯ ЦІЛЕЙ У СФЕРІ ЯКОСТІ ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИНУ «АЛЬЦЕСТ».....	37
6 РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.....	38
7 РОЗРОБЛЕННЯ МЕТОДИКИ КОНТРОЛЮВАННЯ НАДАВАНИХ ІЗЗОВНІ ПРОЦЕСІВ, ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ.....	41
8 АНАЛІЗУВАННЯ СТРУКТУРИ ВИТРАТ НА ЯКІСТЬ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ.....	46
8.1 Витрати на запобіжні дії.....	46
8.2 Витрати на оцінку і контроль.....	49
8.3 Внутрішні витрати внаслідок дефектів і відмов.....	50
8.4 Зовнішні витрати внаслідок дефектів і відмов.....	51
8.5 Визначення витрат на якість.....	52
8.6 Приведення витрат до єдиної бази вимірювань.....	53
8.7 Складання звіту про витрати на якість.....	53
8.8 Висновки щодо витрат на якість.....	53
ВИСНОВКИ.....	54
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ.....	56
ДОДАТОК А.....	58
ДОДАТОК Б.....	70

ВСТУП

Сучасні організації існують в умовах постійної конкуренції, ринок перенасичений товарами та послугами, внаслідок чого споживач стає дедалі більш вимогливим. Однією з найважливіших чинників, визначальних вибір споживача, є якість продукції і послуг. При рівності інших параметрів, що практично досягається шляхом застосування новітніх технологій та глобалізації світової економіки, якість продукту і послуг залишається тією галуззю, в якій організація має можливість вигідно проявити себе на тлі конкурентів.

Для сприяння організаціям у цій сфері діяльності міжнародною організацією з вимог стандартизації (ISO) були стандарти розроблені серії ISO 9000. Разом вони формують узгоджену серію стандартів на системи управління якістю які на підтримку сталого і успішного розвитку будь-якої організації.

Розробляючи та впроваджуючи систему управління якістю, яка відповідає вимогам вказаного стандарту, організація демонструє свою здатність постачати продукцію та надавати послуги, які відповідають вимогам замовників, та постійне прагнення до підвищення рівня задоволеності замовника.

Система управління якістю підприємства є одним із аспектів, що стосуються багатьох сфер діяльності організації, а також необхідною умовою подальшого ефективного функціонування підприємства на сучасному ринку.

Постійне вдосконалення СУЯ стає необхідністю в умовах швидкого змінення бізнес-середовища, допомагаючи підтримувати конкурентоспроможність та забезпечувати довгостроковий успіх організації.

Одним з способів визначення аспектів діяльності організації, що потребують вдосконалення є проведення внутрішніх і зовнішніх аудитів. Тому, що вході аудиту можна оцінити дієвість, результативність і ефективність впровадження процесів забезпечення якістю. Також побачити слабкі і сильні сторони діяльності організації та визначити пріоритетні заходи

щодо поліпшення і подальшого розвитку діяльності організації у сфері забезпечення якості продукції і послуг. Для планування, організації і проведення як зовнішніх, так і внутрішніх застосовуються вимоги міжнародного стандарту ISO 19011.

Стрімкість розвитку інформаційних технологій, інтернет-технологій, застосування штучного інтелекту, діджиталізації і роботизації виробничих процесів з одного боку, збільшення кількості природних, техногенних, епідеміологічних загроз, а також військових конфліктів з іншого боку позитивно впливає на зростання кількості покупок товарів через мережу інтернет.

Онлайн покупки дозволяють покупцю заощадити час і кошти. Людям подобається купувати те, що їм необхідно не виходячи із дому. Тому кількість інтернет-магазинів постійно зростає, що впливає на рівень конкуренції в цій сфері. Щоб залишатись конкурентоспроможними провідні інтернет-магазини приділяють багато уваги якості товарів, які розмішують на своїх сайтах, а також якості і зручності організації покупок.

Одним з шляхів забезпечення якості послуг інтернет-магазинів, як вже було зазначено вище, є провадження системи управління якістю на базі стандартів серії ISO 9000.

Тому кваліфікаційній роботі інтернет-магазинів будівельних інструментів «Альцест» (Приватне Акціонерне Товариство «Альцест») буде проведено оцінювання його діяльності з управління якістю, надано рекомендації з її вдосконалення, розроблено політику у сфері якості, встановлено цілі у сфері якості, проведено аналізування бізнес-середовища з застосуванням SWOT-аналізу, розроблено методику контролю надаваних іззовні процесів, продукції та послуг, а визначено проаналізовано витрати на якість за певний період.