

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 Удосконалення системи управління якістю ТОВ «Діфлон».
Поліпшення процесу управління компетентністю персоналу як елементу
забезпечення якості продукції.

ХАІ.303.368.25О.175. 12003793 ПЗ

Виконав: здобувач 6-го курсу групи
№368

Галузь знань 17 Електроніка, автоматизація та
електронні комунікації

Спеціальність 175 Інформаційно-вимірювальні
технології

Освітня програма Якість, стандартизація та
сертифікація

Головко Б.Б.

Керівник: Чернобай Н.В.

Рецензент:

Харків – 2025

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 175 Інформаційно-вимірювальні технології

Освітня програма «Якість, стандартизація та сертифікація»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

В. П. Сіроклін

(підпис)

(ініціали та прізвище)

« ____ » _____ 20 ____ р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Головка Бориса Борисовича

1. Тема кваліфікаційної роботи Удосконалення системи управління якістю ТОВ «Діфлон». Поліпшення процесу управління компетентністю персоналу як елементу забезпечення якості продукції.

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 дипломної роботи спеціаліста 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 продукцію та послуги, що надаються; розробити політику, встановити цілі у сфері якості; розподілити відповідальність за процеси системи управління якістю; описати її процеси, розробити документовану процедуру управління компетентністю персоналу.

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.		
економічний розділ			

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

7. Дата видачі завдання « ____ » _____ 20__ р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1	Вступ	28.10.25	
2	Опис загальної інформації про організацію, її структури та продукцією	28.10.25	
3	Розроблення політики системи управління якістю, ідентифікація ризиків і встановлення цілей	04.11.25	
4	Розподілу відповідальності за процеси системи управління якістю	11.11.25	
5	Опис елементів системи управління якістю	11.11.25	
6	Розроблення документованої процедури управління компетентністю персоналу	18.11.25	
7	Підведення підсумків (висновок, реферат, бібліографія)	02.12.25	
8	Рецензування	09.12.25	
9	Захист дипломної роботи	19.12.25	

Здобувач

_____ (підпис)

Б.Б. Головки

(ініціали та прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ (підпис)

Н. В. Чернобай

(ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 96 с., 5 іл., 20 табл., 17 посилання.

Об'єкт дослідження: діяльність організації щодо управління якістю і безпекою харчових продуктів.

Предмет дослідження: системи управління якістю і процес забезпечення компетентності персоналу у організації з виробництва виробів з пластмаси.

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

Актуальність розробки:

Удосконалення системи управління якістю і процесу забезпечення компетентності персоналу, згідно з вимогами ДСТУ ISO 9001:2015 (Система управління якістю) та FSSC 22000 (Система управління харчовою безпекою), є надзвичайно актуальним для ТОВ «ДІФЛОН» як виробника полімерної продукції з кількох важливих причин.

По-перше, висока конкуренція та зростання вимог до безпеки на ринку пакувальних матеріалів вимагає від ТОВ «ДІФЛОН» не лише гарантії її харчової безпеки, але й постійного підвищення якості продукції та прозорості процесів для утримання і залучення нових ключових клієнтів (особливо з харчової галузі).

По-друге, забезпечення стабільної якості робіт шляхом постійного вдосконалення виробничих, зниження внутрішніх невідповідностей продукції, контролю ключових критичних точок, ефективніше використовувати ресурси та зниження операційних витрат, підвищення рентабельності. Ці фактори сприяють укладанню довгострокових контрактів та створенню позитивної репутації компанії на ринку.

По-третє, удосконалення системи управління якістю дозволяє об'єднати зусилля різних підрозділів компанії (від виробництва до закупівель) для

досягнення єдиних стратегічних цілей, де якість та безпека є нероздільними пріоритетами..

Тому удосконалення системи управління якістю і процесу забезпечення компетентності персоналу, згідно з вимогами ДСТУ ISO 9001:2015 (Система управління якістю) та FSSC 22000 (Система управління харчовою безпекою), є важливим стратегічним кроком для ТОВ «ДІФЛОН». Це підвищує ефективність роботи, забезпечує якість і безпеку продукції. В умовах сучасного ринку це є запорукою стабільного розвитку та конкурентоспроможності компанії.

В кваліфікаційній роботі для ТОВ «ДІФЛОН» буде проведено оцінювання його діяльності з забезпечення якості для визначення заходів щодо вдосконалення системи управління якістю.

ОДНОРАЗОВИЙ ПОСУД, ПОЛІМЕРНА ПРОДУКЦІЯ, ХАРЧОВА БЕЗПЕКА ПРОДУКЦІЇ, КОМПЕТЕНТНІСТЬ, НАВЧАННЯ, ПЕРСОНАЛ СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ХАРЧОВОЮ БЕЗПЕКОЮ.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
1 ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОРГАНІЗАЦІЮ Й ЇЇ ПРОДУКЦІЮ.....	11
2 АНАЛІЗУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ДІФЛОН» В СФЕРІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	24
3 ВИЗНАЧЕННЯ СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВ «ДІФЛОН».....	26
4 РОЗРОБЛЯННЯ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЯКОСТІ ТОВ «ДІФЛОН»	27
5 ВИЗНАЧЕННЯ СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЯКОСТІ ТОВ «ДІФЛОН»	30
6 ЦІЛІ У СФЕРІ ЯКОСТІ ТОВ «ДІФЛОН» НА 2026 РІК	33
7 РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ТОВ «ДІФЛОН».....	33
8 ОПИС ЕЛЕМЕНТІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВ «ДІФЛОН»	37
9 ПОЛІПШЕННЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ КОМПЕТЕНТНІСТЮ ПЕРСОНАЛУ ЯК ЕЛЕМЕНТУ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ	75
ВИСНОВКИ	79
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	80
ДОДАТОК А	82
ДОДАТОК Б	83
ДОДАТОК В.....	86
ДОДАТОК Г	87

ВСТУП

Серйозна конкурентна боротьба на вітчизняному та міжнародному ринках, разом зі зростаючими вимогами до безпеки та екологічності пакувальних матеріалів, зумовила необхідність розробки програм підвищення якості та безпеки у виробничій галузі. Винятком не стала і галузь переробки полімерів та виробництва пластикової продукції, яка динамічно розвивається та піддається постійному регулюванню.

Зростаючий попит ключових замовників (зокрема, підприємств харчової промисловості та ритейлу) на високоякісну, безпечну та простежувану упаковку, викликав сплеск активності та необхідність структурних змін на даному ринку. Активна модернізація парку обладнання, вирівнювання технологічних можливостей між основними гравцями та постійне зростання вимог до мінімізації браку та дотримання гігієнічних стандартів (FSSC 22000) докорінно змінюють ситуацію.

Конкуренція, що посилюється, змушує керівництво ТОВ «ДІФЛОН» шукати нові підходи до ведення бізнесу, які включають оптимізацію витрат виробництва (зокрема, зниження внутрішнього браку) та постійне поліпшення якості та безпеки продукції. Впровадження інтегрованої системи управління (ІСУ) є стратегічною відповіддю на ці виклики, оскільки вона забезпечує не лише контроль якості (ISO 9001), але й гарантує харчову безпеку (ISO 22000), що є ключовою конкурентною перевагою.

Сьогодні на багатьох виробничих підприємствах функція управління якістю часто зводиться лише до контролю та вдосконалення готової продукції (наприклад, перевірка відповідності пластикових виробів кресленням). Ця діяльність, хоча і є важливою, повинна бути доповнена забезпеченням якості, яке передуює процесу виробництва (наприклад, контроль вхідної сировини та належне технічне обслуговування обладнання).

У контексті сучасної теорії менеджменту, зокрема вимог ISO 9001 та ISO 22000, значення самого терміну «якість» виходить далеко за межі поняття якості кінцевого продукту (пластикового виробу). Воно включає безліч елементів і передбачає оцінку роботи всього підприємства як системи, а також ефективність принципів управління.

У виробничій сфері проблема якості загалом на значний відсоток є проблемою управлінською. Вона тісно пов'язана з питаннями організації виробництва, мотивації та підвищення кваліфікації персоналу

Стандартизація для ТОВ «ДІФЛОН» — це цілеспрямована діяльність, спрямована на досягнення впорядкування у сфері виробництва полімерної продукції та управління бізнес-процесами за допомогою встановлення положень для загального та багаторазового застосування. Це необхідно для вирішення як реально існуючих, так і потенційних завдань. Ця діяльність проявляється у розробці, опублікуванні та застосуванні внутрішніх та міжнародних стандартів.

Стандарт (ДСТУ ISO 9001:2015, ISO 22000) — це нормативний документ, розроблений на основі угоди більшості зацікавлених сторін та затверджений визнаним органом (або у випадку внутрішніх документів — Директором підприємства). У цьому документі встановлюються загальні принципи, характеристики, вимоги та методи, що стосуються певних об'єктів стандартизації. Стандарти спрямовані на впорядкування та оптимізацію роботи у певній галузі, що для ТОВ «ДІФЛОН» означає забезпечення стабільної якості та безпеки продукції.

Розвиток зовнішньоекономічних зв'язків та зростання вимог великих міжнародних замовників спричинило необхідність вироблення стандартного підходу до поняття «виробництво якісної та безпечної продукції». Саме тому Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) розробила міжнародні стандарти, які є універсальними для всіх галузей.

Основне призначення міжнародних стандартів, зокрема ISO 9001:2015 (Управління якістю) та ISO 22000 (Харчова безпека), — це створення єдиної методичної основи для розробки нових та вдосконалення діючих систем управління якістю та безпекою та їхньої подальшої сертифікації.

Удосконалення системи управління якістю ТОВ «ДІФЛОН» є одним з засобів, щоб забезпечує проведення Політики у сфері якості та безпеки — досягнення поставлених стратегічних цілей компанії.

В даний час більшість розвинених країн світу та їхні великі компанії визнають і вимагають використання міжнародних стандартів. Тому для ТОВ «ДІФЛОН» використання та постійне вдосконалення ІСУ відповідно до вимог ISO є обов'язковою умовою для збереження конкурентоспроможності та забезпечення довіри клієнтів.

Створення та функціонування інтегрованої системи управління відповідно до вимог ISO 9001 та ISO 22000 не вимагає обов'язкової наявності складних програмних продуктів для її підтримки. Проте, у виробничих системах якості та безпеки ТОВ «ДІФЛОН», інформаційні технології відіграють важливу роль у ключових сферах діяльності компанії.

Оскільки основна вимога ISO 9001 та ISO 22000 — це документованість процесів та забезпечення простежуваності, то для підтримки актуальності документації та її доведення до зацікавлених осіб необхідний як мінімум текстовий редактор та система електронної пошти. Краще, звичайно, якщо функціонує система електронного документообігу. Якщо застосовано якийсь засіб автоматизації процесів управління (наприклад, ERP або спеціалізоване програмне забезпечення для обліку браку), гострота цієї проблеми може бути значно зменшена або повністю знята. Такі системи щонайменше підтримують «керування технічними змінами», що достатньо для реалізації внутрішнього документообігу, пов'язаного зі змінами продукції, технології чи процедур контролю ключових критичних точок.

В кваліфікаційній роботі для ТОВ «ДІФЛОН» буде удосконалено систему управління згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001. Буде розроблено нову версію Політики у сфері якості, проведено аналізування зовнішніх чинників, що впливають на діяльність компанії, визначені стратегії і цілі у сфері якості, детально описані елементи системи управління якістю. Також буде розглянуто актуальність і можливості поліпшення процесу управління компетентністю персоналу і буде розроблено проєкт документованої процедури.