

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний аерокосмічний університет
«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 «Штанц-технологія»
Поліпшення процесом управління знаннями персоналу

ХАІ.303.368.25О.175. 11970587 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
Закопайко І.С.
Керівник: Чернобай Н.В.
Рецензент:

Харків – 2025

**Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет
«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. Сіроклин
(ініціали та прізвище)

(підпис)

«___» _____ 20__ р.

**З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Закопайки Івана Сергійовича

1. Тема кваліфікаційної роботи Удосконалення системи управління якістю ТОВ «Штанц-технологія». Поліпшення процесом управління знаннями персоналу.

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; провести самооцінювання системи управління якістю удосконалити політику, встановити цілі у сфері якості; описати дії щодо удосконалення процесів системи управління якістю, розробити дії щодо поліпшення процесу управління знаннями 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	Проведення самооцінювання системи управління якості компанії	04.11.25	
4	Удосконалення політики і сфері якості, визначення стратегічних і оперативних цілей компанії	11.11.25	
5	Опис дій щодо удосконалення процесів системи управління якістю	18.11.25	
6	Розробка заходів з поліпшення процесу управління знаннями персоналу	25.11.25	
7	Підведення підсумків (висновок, реферат, бібліографія)	02.12.25	
8	Рецензування	09.12.25	
9	Захист дипломної роботи	19.12.25	

Здобувач

(підпис)

І.С. Закопайко
(ініціали та прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи

(підпис)

Н. В. Чернобай
(ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 84 с., 5 іл., 19 табл., 15 посилання.

Об'єкт дослідження: система управління якістю ТОВ «ШТАНЦ-ТЕХНОЛОГІЯ» в умовах високотехнологічного виробництва штанцформ.

Предмет дослідження: методи, процедури та інструменти вдосконалення процесу управління знаннями персоналу як критичного чинника підвищення дієвості системи управління якістю згідно з вимогами ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 9004:2018.

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

Актуальність роботи:

Удосконалення системи управління якістю та процесу управління знаннями персоналу, згідно з вимогами ДСТУ ISO 9001:2015 та настановами ДСТУ ISO 9004:2018, є надзвичайно актуальним для ТОВ «ШТАНЦ-ТЕХНОЛОГІЯ» як виробника високоточної оснастки для висікання пакувальних матеріалів з кількох стратегічних причин.

По-перше, ексклюзивність та складність технологічних процесів. Виробництво штанцформ на італійському обладнанні вимагає мікронної точності та специфічних прихованих знань («know-how») щодо налаштування лазерів та вибору витратних матеріалів. В умовах дефіциту вузькопрофільних фахівців на ринку праці, формалізація знань експертів та їх передача через модель SECI є запорукою збереження технологічного потенціалу компанії та запобігання втраті критичних знань при зміні персоналу (вимога п. 7.1.6 ДСТУ ISO 9001).

По-друге, необхідність досягнення «сталого успіху» на конкурентному ринку. Вимоги замовників (друкарень та виробників упаковки) постійно зростають у напрямку швидкості виконання замовлень та довговічності оснастки. Удосконалення системи управління якістю через бенчмаркінг та впровадження інновацій у процес управління знаннями дозволяє компанії не

просто реагувати на поточні запити, а передбачати майбутні потреби ринку, знижувати рівень внутрішнього браку та оптимізувати операційні витрати, підвищуючи загальну рентабельність бізнесу.

По-третє, цифрова трансформація та створення бази знань. Впровадження інструментів управління знаннями (таких як матриці критичних знань, картки винесених уроків та реєстри інновацій) дозволяє об'єднати зусилля конструкторського відділу та виробничого цеху. Це забезпечує єдність стратегічних цілей, де якість продукції стає результатом колективного інтелекту організації, а не лише індивідуальної майстерності окремих осіб.

Тому удосконалення системи управління якістю та процесу управління знаннями персоналу, згідно з вимогами ДСТУ ISO 9001:2015 та рекомендаціями ДСТУ ISO 9004:2018, є важливим стратегічним кроком для ТОВ «ШТАНЦ-ТЕХНОЛОГІЯ». Це забезпечує стабільність якості високотехнологічної продукції, мінімізує ризики людського фактору та є запорукою стабільного розвитку та конкурентоспроможності компанії в умовах сучасного динамічного ринку.

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

ШТАНЦФОРМИ, ЛАЗЕРНА УСТАНОВКА, САМООЦІНЮВАННЯ, ЗНАННЯ, ПЕРСОНАЛ СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
1 ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОРГАНІЗАЦІЮ	10
2 САМООЦЮВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВ “ШТАНЦ-ТЕХНОЛОГІЯ”	17
3 ВИЗНАЧЕННЯ СТРАТЕГІЧНИХ І ТАКТИЧНИХ ЦІЛЕЙ ТОВ “ШТАНЦ-ТЕХНОЛОГІЯ”	32
4 УДОСКОНАЛЕННЯ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЯКОСТІ ТОВ “ШТАНЦ- ТЕХНОЛОГІЯ”	35
5 ОПИС ДІЙ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВ «ШТАНЦ-ТЕХНОЛОГІЯ» ЗГІДНО З НАСТАНОВАМИ ДСТУ ISO 9004:2018	36
6 ПОЛІПШЕННЯ ПРОЦЕСОМ УПРАВЛІННЯ ЗНАННЯМИ ПЕРСОНАЛУ	72
ВИСНОВКИ	77
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	79
Додатки	81

ВСТУП

Серйозна конкурентна боротьба на вітчизняному та міжнародному ринках пакувальної індустрії, разом зі стрімким технологічним розвитком, зумовила необхідність розробки комплексних програм підвищення якості у виробничій галузі. Винятком не стала і сфера виготовлення високоточної оснастки для висікання (штанцформ), яка критично залежить від поєднання інноваційного обладнання та унікального інтелектуального капіталу персоналу.

Зростаючий попит ключових замовників (зокрема, великих друкарень та виробників брендової упаковки) на бездоганну точність, довговічність та оперативність виконання замовлень викликав необхідність структурних змін на даному ринку. Активна модернізація парку обладнання, зокрема впровадження італійських лазерних установок, та постійне зростання вимог до мінімізації мікронних відхилень докорінно змінюють ситуацію, виводячи на перший план не лише технічні можливості, а й ефективність управління знаннями (ISO 9001:2015).

Конкуренція, що посилюється, змушує керівництво ТОВ «ШТАНЦ-ТЕХНОЛОГІЯ» шукати нові підходи до ведення бізнесу, які включають оптимізацію витрат виробництва, зниження внутрішнього браку та збереження критичних технологічних знань. Удосконалення системи управління якістю (СУЯ) є стратегічною відповіддю на ці виклики, оскільки вона забезпечує не лише контроль параметрів продукції, а й сталий успіх організації через розвиток компетенцій (ISO 9004:2018).

Сьогодні на багатьох виробничих підприємствах функція управління якістю часто зводиться лише до контролю готової продукції (перевірка відповідності штанцформ кресленням). Ця діяльність, хоча і є важливою, повинна бути доповнена забезпеченням якості, яке передусє процесу виробництва. У випадку ТОВ «ШТАНЦ-ТЕХНОЛОГІЯ» це включає

управління інтелектуальним ресурсом: від передачі досвіду наставниками до створення цифрових баз знань, що мінімізує ризики «людського фактору».

У контексті сучасної теорії менеджменту значення терміну «якість» виходить далеко за межі поняття якості кінцевого продукту. Воно охоплює оцінку роботи всього підприємства як системи та ефективність процесів управління знаннями персоналу. У високотехнологічній сфері проблема якості на значний відсоток є проблемою управлінською: вона безпосередньо пов'язана з організацією навчання, мотивацією працівників до обміну досвідом та здатністю компанії вчитися на власних помилках.

Стандартизація для ТОВ «ШТАНЦ-ТЕХНОЛОГІЯ» — це цілеспрямована діяльність, спрямована на впорядкування бізнес-процесів за допомогою встановлення положень для загального та багаторазового застосування. Міжнародні стандарти, зокрема ДСТУ ISO 9001:2015 (Управління якістю) та настанови ДСТУ ISO 9004:2018 (Якість організації), створюють єдину методичну основу для вдосконалення діючих систем управління та їхньої подальшої сертифікації.

Удосконалення СУЯ ТОВ «ШТАНЦ-ТЕХНОЛОГІЯ», зокрема через поліпшення процесу управління знаннями, є ключовим засобом реалізації Політики у сфері якості. Створення ефективної системи збереження та перетворення знань (модель SECI) дозволяє перетворити досвід окремих майстрів на актив компанії. Це не вимагає обов'язкової наявності складних програмних продуктів, проте інформаційні технології — від систем електронного документообігу до інтерактивних баз знань — відіграють вирішальну роль у забезпеченні простежуваності та актуальності технічних даних.

Таким чином, використання та постійне вдосконалення системи управління відповідно до вимог ISO є обов'язковою умовою для збереження конкурентоспроможності ТОВ «ШТАНЦ-ТЕХНОЛОГІЯ», забезпечення довіри клієнтів та досягнення довгострокового успіху на ринку пакувальної оснастки.

В кваліфікаційній роботі для ТОВ «ШТАНЦ-ТЕХНОЛОГІЯ» буде удосконалено систему управління згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9004. Буде проведено самооцінювання її дієвості розроблено удосконалену версію Політики у сфері якості, , визначені стратегічні й оперативні цілі у сфері якості, описані дії з удосконалення системи управління якістю. Також буде розглянуто актуальність і можливості поліпшення процесу управління компетентністю персоналу і буде розроблено проєкт документованої процедури.