

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний аерокосмічний університет
«Харківський авіаційний інститут»

Факультет інтелектуальних систем управління

Кафедра інтелектуальних вимірювальних систем та інженерії якості

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи

(тип кваліфікаційної роботи)

магістра

(освітній ступінь)

на тему «Удосконалення системи управління якістю «Корпорації Mikasa».
Поліпшення процесу закупівель.»

XAI.303.368.253.175.203117 ПЗ

Виконав: студент 6 курсу групи № 368

Спеціальність: 175 «Інформаційно-
вимірювальні технології»

(код та найменування)

Освітня програма: Якість, стандартизація та
сертифікація

(найменування)

Меленець І.А.

(прізвище й ініціали студента)

Керівник: Бондаренко Г.Г.

(прізвище й ініціали)

Рецензенти: Сіроклин Ніна Олександрівна

(прізвище й ініціали)

Харків – 2025

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

Факультет Інтелектуальних систем управління
(повне найменування)
 Кафедра Інтелектуальних вимірювальних систем та інженерії якості
(повне найменування)
 Рівень вищої освіти другий (магістерський)
 Галузь знань 17 «Електроніка, автоматизація та електронні комунікації»
(код та найменування)
 Спеціальність 175 «Інформаційно-вимірювальні технології»
(код та найменування)
 Освітня програма «Якість, стандартизація та сертифікація»
(найменування)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

(підпис) (ім'я та прізвище)
 « ____ » _____ 20 ____ р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

(прізвище, ім'я та по батькові)
 1. Тема кваліфікаційної роботи «Удосконалення системи управління якістю «Корпорації Mikasa». Поліпшення процесу закупівель.»
 керівник кваліфікаційної роботи Бондаренко Ганна Геннадіївна, старша викладачка
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
 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 – 11 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 продукції та послуг, що здійснюються; визначити сферу застосування системи управління якістю; розробити політику й цілі у сфері якості; визначити зацікавлені сторони, ймовірні ризики, розподілити відповідальність за процеси системи управління якістю; встановити вимоги до системи управління якістю, розробити документовану методику «Поліпшення процесу закупівель».

5. Перелік графічного матеріалу Організаційна структура «Корпорації Mikasa» (рисунок 1).

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Основний розділ	Бондаренко Ганна Геннадіївна, старша викладачка	03.11.25	15.12.25

Нормоконтроль _____ Заболотний Віталій Анисимович «___» __20__ р.
(підпис) (ім'я та прізвище)

7. Дата видачі завдання «___» _____20__ р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1	Вступ	09.12.2015	
2	Опис загальної інформації про корпорацію, її структури та послуг, що нею здійснюються	09.11.2025	
3	Сфера застосування системи управління якістю у корпорації	16.11.2025	
4	Розроблення політики та цілей у сфері якості	19.11.2025	
5	Дослідження існуючих процесів системи управління якістю, розподіл відповідальностей за процеси системи управління якістю	01.12.2025	
6	Розробка системи управління якістю	05.12.2025	
7	Розробка документованої методики «Поліпшення процесу закупівель»	09.12.2025	
8	Підведення підсумків (висновки, реферат, бібліографія)	11.12.2025	
9	Рецензування	15.12.2025	
10	Захист дипломної роботи	18.12.2025	

Здобувач _____

(підпис)

Ірина Меленець

(ім'я та прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи _____

(підпис)

Бондаренко Ганна

(ім'я та прізвище)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка: 85 ст., 9 іл., 15 табл., 17 джерела, 7 розділів, 1 додаток.

Об'єктом дослідження є система управління якістю «Корпорації Mikasa», що охоплює процеси виробництва, закупівель, постачання та контролю якості спортивної продукції, зокрема волейбольних м'ячів.

Предметом дослідження виступає процес закупівель та система взаємодії із зовнішніми постачальниками, включно з методами оцінювання їх ефективності, контролю стабільності поставок та впливом постачальників на якість готової продукції.

Метою кваліфікаційної роботи є удосконалення системи управління якістю «Корпорації Mikasa» шляхом поліпшення процесу закупівель, запровадження сучасних методів оцінювання постачальників та підвищення ефективності управління якістю поставок.

Методи дослідження використані у роботі використано:

- 1) аналіз нормативної документації, зокрема вимог ISO 9001:2015 щодо контролю постачальників та управління якістю;
- 2) системний аналіз процесів закупівель та постачання в «Корпорації Mikasa»;
- 3) проведення аудиту якості та внутрішнього контролю постачальників;
- 4) бальна та рейтингова оцінка, що дозволяє об'єктивно визначати якість роботи постачальників;
- 5) ризик-орієнтований підхід, спрямований на зниження ймовірності браку та перебоїв поставок.

Актуальність теми зумовлена тим, що якість матеріалів і стабільність постачань прямо впливають на якість волейбольних м'ячів, репутацію бренду та конкурентоспроможність «Корпорації Mikasa» на світовому ринку.

У сучасних умовах глобальних ланцюгів постачання та зростання вимог до стабільності якості особливо важливими є:

- ефективний контроль зовнішніх постачальників,
- наявність прозорої системи оцінювання,
- своєчасне реагування на невідповідності,
- оптимізація процесів закупівель відповідно до вимог ISO 9001.

Розроблені в роботі рекомендації та метод рейтингової оцінки постачальників дозволяють суттєво підвищити результативність закупівель, мінімізувати ризики та забезпечити стабільну якість виробництва.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, «КОРПОРАЦІЯ MIKASA»,
ПРОЦЕС ЗАКУПІВЕЛЬ, ПОСТАЧАЛЬНИКИ, МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ,
РИЗИК-ОРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД, УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСІВ, ЯКІСТЬ
ПРОДУКЦІЇ, МОНІТОРИНГ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ.

ABSTRACT

Explanatory note: 85 pages, 9 figures, 15 tables, 17 sources, 7 chapters, 1 appendix.

The object of the study is the quality management system of Mikasa Corporation, which includes the processes of production, procurement, supply, and quality control of sports products, particularly volleyballs.

The subject of the study is the procurement process and the system of interaction with external suppliers, including methods for evaluating their efficiency, monitoring the stability of deliveries, and assessing the impact of suppliers on the quality of finished products.

The aim of the diploma project is to improve the quality management system of Mikasa Corporation by enhancing the procurement process, introducing modern supplier evaluation methods, and increasing the effectiveness of supply quality management.

The research methods used in the work include:

1. analysis of normative documentation, in particular the requirements of ISO 9001:2015 regarding supplier control and quality management;
2. system analysis of procurement and supply processes in Mikasa Corporation;
3. conducting quality audits and internal supplier performance assessments;
4. scoring and rating evaluation methods that enable an objective assessment of supplier performance;
5. a risk-based approach aimed at reducing the probability of defects and supply disruptions.

The relevance of the topic is determined by the fact that the quality of materials and the stability of supplies directly affect the quality of volleyballs, the reputation of the brand, and the competitiveness of Mikasa Corporation in the global market. In

modern conditions of global supply chains and increasing requirements for product stability, the following aspects are especially important:

- 1) effective control of external suppliers,
- 2) the presence of a transparent evaluation system,
- 3) timely response to nonconformities,
- 4) optimization of procurement processes in accordance with ISO 9001 requirements.

The recommendations and the supplier rating methodology developed in the project significantly improve the effectiveness of procurement, minimize risks, and ensure stable production quality.

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, MIKASA CORPORATION,
PROCUREMENT PROCESS, SUPPLIERS, EVALUATION METHODS, RISK-
BASED APPROACH, PROCESS IMPROVEMENT, PRODUCT QUALITY,
SUPPLIER MONITORING.

Зміст

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ	2
РЕФЕРАТ	4
ABSTRACT	6
ВСТУП	9
1 ОПИС ОРГАНІЗАЦІЇ, ЇЇ СТРУКТУРИ	12
2 ПРОДУКЦІЯ ТА ЇЇ ОПИС	7
3 ПОЛІТИКА Й ЦІЛІ У СФЕРІ ЯКОСТІ «КОРПОРАЦІЯ MIKASA»	13
4 РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ І	17
5 ОПИС ПРОЦЕСІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	20
5.1 Сфера застосування	20
5.2 Нормативні посилання	20
5.3 Терміни та визначення понять	21
5.4 Середовище організації	21
5.5 Лідерство	24
5.6 Планування	30
5.7. Ресурси	31
5.8 Виробництво	36
5.9 Оцінювання дієвості	48
5.10 Поліпшування	52
6 АНАЛІЗУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ АУДИТ	55
7 ПОЛІПШЕННЯ ПРОЦЕСУ ЗАКУПІВЕЛЬ	63
ДОДАТОК А	83

ВСТУП

В умовах посилення конкуренції на світовому ринку ефективність системи управління якістю є ключовим фактором успіху будь-якої організації. Особливо це стосується підприємств, що працюють у сфері спортивного обладнання, де якість продукції визначає репутацію бренду, рівень довіри клієнтів та конкурентоспроможність. «Корпорація Mikasa» є світовим лідером у виробництві волейбольних м'ячів і вже понад півстоліття забезпечує офіційні змагання високоякісною продукцією. Проте навіть компанії з багаторічним досвідом і потужними виробничими можливостями потребують постійного вдосконалення своїх процесів, зокрема тих, які пов'язані з управлінням якістю.

Одним із найважливіших елементів системи управління якістю є процес закупівель, оскільки саме якість закупленої сировини, комплектуючих та матеріалів формує основу для виготовлення готової продукції. Будь-які відхилення у поставках, затримки або нестабільність постачальників безпосередньо впливають на якість виробництва, строки виготовлення продукції та її відповідність міжнародним стандартам, зокрема FIVB та ISO 9001:2015. Саме тому питання підвищення ефективності закупівель та взаємодії з постачальниками є актуальним та потребує комплексного підходу.

Об'єктом дослідження у даному дипломному проєкті виступає система управління якістю «Корпорації Mikasa», що охоплює процеси планування, виробництва, оцінювання та контролю якості продукції, а також діяльність у рамках міжнародних стандартів якості.

Предметом дослідження є процес закупівель та система роботи з постачальниками, включаючи методи їх оцінювання, управління ризиками, контроль невідповідностей та підвищення результативності поставок.

Дана кваліфікаційна робота магістра призначена для надання рекомендацій щодо удосконалення системи управління якістю «Корпорації

Мікаса» шляхом поліпшення процесу закупівель та впровадження метода його вдосконалення. У роботі використано ключові поняття системи управління якістю, зокрема «якість», «процес», «ризик», «зацікавлені сторони» та «процес закупівель».

Поняття «якість» у контексті управління визначається як ступінь відповідності продукції або процесу встановленим вимогам. Управління якістю включає систематичну діяльність з планування, контролю, забезпечення та постійного поліпшення. Процес закупівель розглядається як сукупність дій, спрямованих на забезпечення організації необхідними матеріалами, комплектуючими та послугами, що впливають на кінцеві характеристики продукції. Зацікавлені сторони — це фізичні та юридичні особи, які прямо чи опосередковано впливають на організацію або залежать від її діяльності. Ризики в системі управління якістю визначають можливі події, які можуть негативно вплинути на результативність та стабільність процесів.

У межах даної кваліфікаційної роботи магістра виконано комплекс досліджень, спрямованих на теоретичний аналіз і можливе вдосконалення системи управління якістю «Корпорації Мікаса». Розглянуто організаційну структуру підприємства, номенклатуру його продукції та сферу застосування системи управління якістю відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015. Окремо визначено та проаналізовано зацікавлені сторони, що впливають на функціонування СУЯ, розглянуто потенційні ризики та здійснено розподіл відповідальності за ключові процеси. Крім цього, встановлено вимоги до системи управління якістю та сформовано документовану методику «Поліпшення процесу закупівель», яка може бути використана для підвищення ефективності роботи з постачальниками та забезпечення стабільності закупівельної діяльності.

У результаті виконання кваліфікаційної роботи магістра, присвяченої удосконаленню системи управління якістю «Корпорації Mikasa» шляхом поліпшення процесу закупівель, здійснено теоретичний аналіз принципів функціонування систем управління якістю відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2015. Розглянуто особливості організації процесу закупівель, роль постачальників у забезпеченні стабільних характеристик продукції та чинники, що можуть впливати на результативність даного процесу. На основі узагальнення досліджених матеріалів розроблено документованого метода «Поліпшення процесу закупівель», орієнтовану на підвищення ефективності закупівельної діяльності й забезпечення стабільності постачань.

Висновки кваліфікаційної роботи магістра підтверджують актуальність обраної теми та важливість удосконалення процесів закупівель для підприємств, які прагнуть підвищити ефективність системи управління якістю та відповідати міжнародним стандартам. Запропоновані рекомендації можуть слугувати основою для покращення взаємодії з постачальниками та оптимізації внутрішніх процедур. Отримані результати також формують фундамент для подальших досліджень у сфері розвитку закупівельних процесів та систем управління якістю.