

## ДОКУМЕНТАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ, НАЦІЛЕНОЇ НА ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА ІНДУСТРІЇ МОДИ

### DOCUMENTATION OF THE MANAGEMENT SYSTEM OF THE FASHION INDUSTRY

У статті розглянуто документацію системи управління, націленої на якість продукції на підприємстві індустрії моди. Запропоновано до використання термін «система управління, націлена на якість продукції». Документація системи управління, націленої на якість, є важливим елементом системи управління, оскільки забезпечує комунікації в системі та передачу інформації. Запропоновано підходи до формування інформаційної бази даних системи управління, націленої на якість продукції. Документація є зовнішньою та внутрішньою. Під час розроблення й оновлення задокументованої інформації підприємство повинно забезпечувати належні ідентифікацію та опис, формат і носії, аналіз та схвалення з погляду придатності та адекватності. Документація повинна бути доступною для всіх співробітників у комп'ютерній мережі підприємства. Сьогодні на підприємстві індустрії моди доцільно мати систему повної інформатизації та електронного документообігу.

**Ключові слова:** система управління, націлена на якість продукції, міжнародний стандарт ISO 9001:2015, індустрія моди, документація, задокументована інформація.

В статье рассмотрена документация системы управления, нацеленной на каче-

ство продукции на предприятии индустрии моды. Предложен к использованию термин «система управления, нацеленная на качество продукции». Документация системы управления, нацеленной на качество продукции, является важным элементом системы управления, так как обеспечивает коммуникации в системе и передачу информации. Предложены подходы к формированию информационной базы данных системы управления, нацеленной на качество продукции на предприятии индустрии моды. Документация может быть внешней и внутренней. При разработке и обновлении документированной информации предприятие должно обеспечивать надлежащее идентификацию и описание, формат и носители, анализ и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности. Документация должна быть доступной для всех сотрудников в компьютерной сети предприятия. Сегодня на предприятии индустрии моды целесообразно иметь систему полной информатизации и электронного документооборота.

**Ключевые слова:** система управления, нацеленная на качество продукции, международный стандарт ISO 9001: 2015, индустрия моды, документация, задокументированная информация.

УДК 658.5.011

DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.47-21>

**Бондаренко С.М.**

к.е.н., доцент,  
доцент кафедри менеджменту  
Київський національний університет  
технологій та дизайну

**Bondarenko Svitlana**

Kyiv National University  
of Technology and Design

*In the context of European integration, to win the competition the enterprises of the fashion industry need to raise level of products quality and lower prices for them, in order for the consumer to give preference to their products. Therefore, the issues of development, implementation and improvement of advanced control systems at enterprises of fashion industry are particular relevance. Particularly important are the documentation of the quality management system. There can be only one management system at the enterprise that can be targeted at different areas, including product quality, so it is proposed to use the term "product quality management system aimed on the product quality of the fashion industry enterprise". The quality management system covers all the processes that take place on fashion industry enterprise, on which the quality of the products depends. The documentation of the quality management system aimed on quality, is an important element of the management system as it provides communication in the system and information transfer. Approaches to formation of management system information base aimed at product quality are proposed. Documentation is external and internal. In order to effectively manage the internal documentation of the enterprise, it is advisable to group the following levels: quality guidelines, procedures and techniques of the enterprise, working and job descriptions, other documentation. When designing and updating documented information, a fashion business must ensure proper identification and description, format and media, analysis and approval in terms of suitability and adequacy. The documented information required by the quality management system must be monitored to ensure its availability and suitability for use, its adequate protection against loss of confidentiality, misuse or integrity. Documented external source information, which organization deems necessary for the design and operation of a quality management system, needs to be identified and monitored. The quality management system documentation must be accessible to all employees of the enterprise computer network. Today it is advisable to have a system of complete information and electronic document management at the enterprise of the fashion industry.*

**Key words:** quality management system aimed on product quality, international standard ISO 9001: 2015, fashion industry, documentation, documented information.

**Постановка проблеми.** Зі вступом України до Європейського Союзу відбувається посилення конкуренції на вітчизняному та закордонному ринках товарів та послуг. Для перемоги у конкурентній боротьбі підприємствам індустрії моди необхідно підвищувати рівень якості та знижувати ціни на продукцію, щоб споживач надавав перевагу їхній продукції. Для цього на підприємствах розробляються, впроваджуються та сертифікуються передові системи управління, які відповідають вимогам міжнародних стандартів. В умовах євроінтеграції питання розроблення й удосконалення на підприємствах індустрії моди прогресивних систем управління набувають особливої актуальності та важливості.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Управлінням якістю на підприємствах займалися зарубіжні та вітчизняні вчені: А. Ваймерскірх, Л.М. Віткін, Т.В. Ганькевич, В.А. Лапідус, Д.П. Лойко, О.І. Момот, К. Рамперсад, Н.Г. Салухіна, Г.А. Саранча, М.З. Світкін, О.М. Язвінська та ін. Загальні теоретичні та методичні підходи до стандартизації, сертифікації, управління якістю сформовано у працях [2-4; 11; 12]. Висвітленню питань конкурентоспроможності присвячено роботи [1; 5; 8; 10]. Однак створення на підприємствах індустрії моди прогресивних систем управління та їхніх складових елементів, зокрема документації, залишається невирішеною теоретичною та практичною проблемою.

**Постановка завдання.** Метою дослідження є розроблення методологічних підходів до створення й удосконалення документації системи управління, націленої на якість продукції на підприємстві індустрії моди.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** 1 січня 2016 р. набрала чинності Поглиблена та всеосяжна зона вільної торгівлі між Україною та Європейським Союзом, яка відкриває українським виробникам безпрецедентні можливості доступу до багатомільйонного внутрішнього ринку ЄС. До Європейського Союзу входять 28 держав-членів. Ринок ЄС – це один із найбільших ринків у світі, майже у сто разів більший за український. Цей ринок має 500 млн. споживачів, середньорічний дохід кожного з яких становить 39 тис. дол. США. Щоб максимально скористатися цими можливостями, вітчизняна економіка має відносно небагато часу для адаптації до європейських правил, а бізнес – до висококонкурентного європейського ринку та вибагливих смаків європейських споживачів [9].

У таких умовах у вітчизняних підприємств виникла необхідність забезпечення високого рівня якості продукції, що виробляється, та послуг, що надаються. Особливо це стосується підприємств сфери моди, які мають потенційні можливості для того, щоб працювати на європейському ринку не тільки за давальницькими схемами. Для цього на підприємствах індустрії моди України потрібно інтенсивніше запроваджувати прогресивні системи управління, які відповідають вимогам міжнародних стандартів, дія яких поширюється на управлінську діяльність, у тому числі на менеджмент якості, екологічний менеджмент, питання професійної безпеки і здоров'я, системи соціальної відповідальності та ін. Їх називають MSS (Management System Standarts) – стандарти на цільові системи управління. Сьогодні у практичній діяльності використовується термін «цільова система управління», зокрема «цільова система управління якістю», «цільова система екологічного управління», «цільова система охорони здоров'я та безпеки персоналу», «цільова система соціальної відповідальності бізнесу», які відповідають вимогам міжнародних стандартів. Але на підприємстві може бути лише одна загальна система управління. Спрямувати, націлювати її можна в різні сфери: на якість продукції, що виробляється, та послуг, що надаються; на захист навколишнього природного середовища; на охорону здоров'я та безпеку персоналу на робочому місці; на соціальну відповідальність бізнесу і т.д. У даному дослідженні використано термін «система управління, націлена на якість продукції, яка відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015».

Як наголошено у працях [11; 12], особливо важливими є питання розроблення документації

системи управління, націленої на якість, та підтримання її в актуальному стані. Розмір документації системи управління, націленої на якість, різний для різних організацій і залежить від розміру організації і виду її діяльності, складності процесів, їх взаємодії, компетентності персоналу та ін. Підприємства індустрії моди в переважній більшості невеликі та середні, тому розміри документації не дуже великі.

Вивчення досвіду провідних підприємств індустрії моди, зокрема Чернігівської взуттєвої фабрики «Берегиня», Запорізької взуттєвої фабрики «Міда», швейної фабрики ВП «ТК-Стиль», дало змогу визнати, що характер документів і міра документування системи управління, націленої на якість, повинні відповідати контрактним та законодавчим вимогам, очікуванням споживачів, а також влаштовувати саме підприємство індустрії моди.

Стандарт ISO 9001:2015 забезпечує гнучкість у підході до розроблення документації системи управління, націленої на якість, за рахунок мінімізації обсягу документації, необхідної для демонстрації результативності планування, функціонування й управління процесами, а також упровадження і постійного поліпшення результативності системи управління, націленої на якість. Стандарт завжди вимагав «документованої системи управління, націленої на якість», а не «системи документів».

У джерелі [11] зазначено, що основними цілями документування системи управління, націленої на якість, на підприємстві сфери моди є:

- Забезпечення комунікації, як інструмента передачі інформації. Тип і обсяг поширення документації залежать від продукції, що випускається, і процесів організації, міри формалізації систем комунікації й рівня досвіду організації, а також рівня її корпоративної культури.
- Обмін знаннями за рахунок поширення і збереження досвіду, що мається в організації.
- Забезпечення доказів відповідності системи управління, націленої на якість, за рахунок наявності свідчень здійсненої діяльності.

Задokumentована інформація – інформація, яку організація має контролювати та підтримувати в актуальному стані, та носій, на якому вона міститься [6]. Термін «зadokumentована інформація» використовується в ISO 9001:2015 і заміняє терміни «документ» та «запис», які використовувалися у попередній версії цього стандарту [7].

Система управління, націлена на якість продукції, повинна охоплювати задokumentовану інформацію, яку потребує стандарт ISO 9001:2015 і яку підприємство вважає необхідною для функціонування системи управління.

Документація повинна бути ретельно розроблена, щоб гарантувати простоту, ясність та ефективність управління. Вона повинна бути доступною у комп'ютерній мережі підприємства і розміщуватися

так, щоб гарантувати всім співробітникам вільний доступ до неї. Обов'язковим є внесення змін до задокументованої інформації. Для ефективного управління внутрішню документацію підприємства доцільно групувати за такими рівнями:

- настанови з якості, які включають політику і цілі підприємства з якості;
- процедури і методики підприємства;
- робочі та посадові інструкції;
- інша документація.

Під час розроблення, оновлення та вдосконалення задокументованої інформації підприємство сфери моди повинно забезпечувати належні ідентифікацію й опис, формат і носії, аналізування та схвалення з погляду придатності та адекватності. Задокументовану інформацію, яку потребує система управління, націлена на якість, необхідно контролювати для забезпечення її наявності та придатності до використання, її захищеності від втрати конфіденційності, неналежного використання чи втрати цілісності.

Окрім внутрішніх документів, у системі управління, націленої на якість, повинні використовуватися також документи зовнішнього походження, до яких належать міжнародні і державні стандарти, закони України, постанови уряду, накази, розпорядження держадміністрації та ін. Задокументовану інформацію зовнішнього походження, яку організація вважає необхідною для планування та функціонування системи управління, націленої на якість, потрібно ідентифікувати і контролювати. Задокументовану інформацію, яку зберігають як доказ відповідності, потрібно захищати від ненавмисного змінення.

Вищенаведене дало змогу запропонувати підходи до формування інформаційної бази даних системи управління, націленої на якість продукції на підприємстві індустрії моди (рис. 1). Усю інформацію, яку необхідно внести до інформаційної бази даних, можна умовно розділити на стандартну та специфічну. Стандартна інформація – та, що отримана з офіційних документів, нормативних актів та стандартів усіх рівнів. До специфічної віднесемо

дані ринкового дослідження та внутрішньої звітності підприємства. Збір інформації має бути системним.

Інформаційне забезпечення системи управління, націленої на якість, – це постійно діюча система взаємозв'язків людей, обладнання та методичних прийомів збору, класифікації, аналізу, оцінки, видачі своєчасної та точної інформації для управління якістю на підприємстві.

Збір ринкової інформації є специфічним самостійним етапом управління, оскільки існує необхідність формування баз стратегічних даних про кон'юнктуру ринку та конкурентів. Інформацію про конкурентів доцільно розділити на дві підсистеми: підсистему вивчення та контролю загального профілю конкурентів та підсистему розвідувальної інформації для отримання відповідей на конкретні запити про їхню діяльність та наміри.

Хоча збір ринкової інформації на підприємстві сфери моди здійснюють відділ маркетингу та інформаційна служба, рекомендується також залучення до цього процесу всіх працюючих шляхом стимулювання роботи з надання ними ринкової інформації.

Для обробки інформації на підприємствах сфери моди використовуються Інтернет, локальні й глобальні комп'ютерні мережі, технологічні процесорні системи та ін. Програмне забезпечення інформаційних мереж умовно представляється такими групами: для окремих підрозділів і процесів, для управління підприємством, системи документообігу, бази даних і архівів. Програмне забезпечення може бути універсальне або вузькоспеціалізоване. Серед програмних пакетів найбільш відомими є широкий спектр програм фірми 1С. Найбільш популярні програмні продукти для інформаційного забезпечення відділу кадрів, бухгалтерії, складського господарства та ін.

Сьогодні на підприємстві індустрії моди доцільно мати систему повної інформатизації та електронного документообігу. Такі системи відрізняються високою вартістю, але значно збільшують продуктивність, ефективність і якість процесів управління на підприємствах.



Рис. 1. Інформаційна база даних системи управління, націленої на якість продукції

**Висновки з проведеного дослідження.** У проведеному дослідженні запропоновано до використання термін «система управління, націлена на якість продукції». Документація системи управління, націленої на якість, є важливим елементом системи управління, оскільки забезпечує комунікації в системі та передачу інформації. Документація є зовнішньою та внутрішньою. Запропоновано підходи до формування інформаційної бази даних системи управління, націленої на якість продукції на підприємстві індустрії моди.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Бондаренко С.М. Задоволеність споживачів як основа успіху у бізнесі. *Економіст*. 2004. № 12. С. 35–37.
2. Бондаренко С.М. Корпоративна соціальна відповідальність у концепції загального управління якістю на підприємствах легкої промисловості України. *Економічний простір*. 2016. № 105. С. 154–163.
3. Бондаренко С.М., Копя А.В. Управління якістю, стандартизація та сертифікація лісів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2017. № 12. С. 185–192.
4. Вайсман В.О., Величко В.О., Гогунський В.Д. Система стандартів підприємства для управління знаннями в проектно-керованій організації. *Праці Одеського політехнічного університету*. 2011. № 1. С. 256–261. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Popu\\_2011\\_1\\_50](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Popu_2011_1_50) (дата звернення: 04.10.2019).
5. Гончаров Ю.В., Бондаренко С.М. Наноіндустрія як засіб підвищення якості життя людей та конкурентоспроможності національної економіки. *Економіст*. 2010. № 3. С. 26–30.
6. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. (ISO 9000:2015 IDT). Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 45 с.
7. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2015 IDT). Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 21 с.
8. Касич А.О., Глущенко Д.О. Теоретичні та практичні аспекти управління конкурентоспроможністю підприємства. *Економіка та держава*. 2016. № 11. С. 65–70.
9. Мирошніченко О.А., Неліна М.Г., Феленюк О.В., Експорт одягу до Європейського Союзу. Гід для українських підприємців. Київ: ФОП Клименко Ю.Я., 2017. 116 с.
10. Федоряк Р.М., Тимченко О.П. Економіко-математичне моделювання оцінювання конкурентоспроможності підприємства в умовах економічної кризи. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2015. № 12(175). С. 133–137.
11. Ягодзинский В.А., Кабаков Ю.Б. Системы управления качеством и внутренний аудит. Киев, 2009. 201 с.
12. Основные методы менеджмента организаций / В.А. Ягодзинский и др. Киев, 2010. 243 с.

#### REFERENCES:

1. Bondarenko S.M. (2004) Zadovolenistj spozhyvachiv jak osnova uspihku u biznesi [Consumer satis-

faction as a basis for business success]. *Ekonomist*, no. 12, pp. 35–37.

2. Bondarenko S.M. (2016) Korporativna socialjna vidpovidaljnistj u koncepciji zaghaljnogho upravlinnja jakistju na pidpryjemstvakh leghkoji promyslovosti Ukrainy [Corporate social responsibility in the concept of general quality management at light industry enterprises of Ukraine]. *Ekonomichnyj prostir*, no. 105, pp. 154–163.

3. Bondarenko S.M., Kopa A.V. (2017) Upravlinnja jakistju, standartyzacija ta sertyfikacija lisiv v Ukraini [Quality management, standardization and certification of forests in Ukraine]. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 12, pp. 185–192.

4. Vajsman V.O., Velychko V.O., Ghoghunskij V.D. (2011) Systema standartiv pidpryjemstva dlja upravlinnja znannjamy v proektno-kerovanij orghanizaci [The system of enterprise standards for knowledge management in a project-managed organization]. *Praci Odesjkogho politekhnichnogho universytetu*, no 1. pp. 256–261. Available at: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Popu\\_2011\\_1\\_50](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Popu_2011_1_50) (accessed 04 October 2019).

5. Ghoncharov Ju.V., Bondarenko S.M. (2010) Nanoindustrija jak zasib pidvyshhennja jakosti zhyttja ljudej ta konkurentospromozhnosti nacionaljnoji ekonomiky [Nanoindustry as a means of improving the quality of life of people and the competitiveness of the national economy]. *Ekonomist*, no. 3, pp. 26–30.

6. DP «UkrNDNC» (2016) DSTU ISO 9000:2015 Systemy upravlinnja jakistju. Osnovni polozhennja ta slovnyk terminiv. (ISO 9000:2015 IDT) [DSTU ISO 9000:2015. Quality management systems. Basic terms and glossary. (ISO 9000:2015 IDT)], Kyjiv: DP «UkrNDNC».

7. DP «UkrNDNC» (2016) DSTU ISO 9001:2015 Systemy upravlinnja jakistju. Vymoghy. (ISO 9001:2015 IDT) [DSTU ISO 9001:2015. Quality management systems. Requirements. (ISO 9001:2015 IDT)], Kyjiv: DP «UkrNDNC».

8. Kasych A.O., Hlushchenko D.O. (2016) Teoretichni ta praktichni aspekty upravlinnja konkurentospromozhnistiu pidpryjemstva [Theoretical and practical aspects of enterprise competitiveness management]. *Ekonomika ta derzhava*, no. 11, pp. 65–70.

9. Myroshnichenko O.A., Nelina M.Gh., Felenuk O.V. (2017) Eksport odjaghu do Jevropejskoghho Sojuzu. Ghid dlja ukrajinsjkykh pidpryjemciv [Export of clothing to the European Union. A guide for Ukrainian entrepreneurs]. Kyiv: FOP Klymenko Ju.Ja. (in Ukrainian)

10. Fedoryak R.M., Tymchenko O.P. (2015) Ekonomiko-matematyчне modelyuvannya ocynuvannya konkurentospromozhnosti pidpryjemstva v umovah ekonomichnoyi kryzy [Economic and mathematical modeling of enterprise competitiveness assessment in the conditions of economic crisis]. *Formuvannya rynkovykh vidnosyn v Ukraini*, no. 12(175), pp. 133–137.

11. Yagodzinskiy V.A., Kabakov Yu.B. (2009) Sistemy upravleniya kachestvom i vnutrennij audit [Quality Management Systems and Internal Audit]. Kyiv. (in Ukrainian)

12. Yagodzinskiy V.A., Gaevskiy O.A., Lubnina T.V., Zorova Zh.V. (2010) Osnovnye metody menedzhmenta organizatsiy [The main methods of organization management]. Kiev. (in Ukrainian)