

УДК 006.015.5

**ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ МІЖНАРОДНОГО
СТАНДАРТУ ISO 10004:2018 “QUALITY MANAGEMENT —
CUSTOMER SATISFACTION — GUIDELINES FOR MONITORING
AND MEASURING” ДЛЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ
УПРАВЛІННЯ ЗАДОВОЛЕНІСТЮ ЗАМОВНИКІВ В СИСТЕМАХ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ УКРАЇНИ**

Сафонов О.В.

e-mail: oleksii.safonov2@nure.ua

Харківський національний університет радіоелектроніки, каф. ІВТ
м. Харків, Україна

The paper analyzes the prospects of implementing ISO 10004:2018 guidelines to enhance customer satisfaction management in Ukrainian enterprises. It focuses on the conceptual model of satisfaction as the discrepancy between explicit and implicit expectations and the perception of the service or product received. The study emphasizes that identifying and minimizing these gaps is fundamental for improving the quality management process. Special attention is given to the guiding principles of monitoring and transforming feedback into objective decisions. Enhancing the customer satisfaction management process based on these guidelines ensures the organization's sustainable competitiveness.

В умовах інтеграції України до європейського економічного простору та необхідності адаптації діяльності вітчизняних підприємств до вимог сучасного ринку, питання забезпечення якості трансформується з технічної площини в управлінську. Сучасне конкурентне середовище вимагає від підприємств не лише дотримання нормативних вимог до послуг або продукції, але й побудови ефективної системи взаємодії із замовниками.

У цьому контексті ключовим індикатором успішності системи управління якістю стає рівень задоволеності замовника (споживача). Для реалізації системного підходу до цього питання доцільним є використання настанов, викладених у міжнародному стандарті ISO 10004:2018 “Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring” [1]. Цей стандарт створює методологічну основу для переходу від ситуативного збору відгуків до системного підходу в управлінні якістю.

Важливість даного стандарту полягає у зміні підходу до розуміння поняття «задоволеність». Згідно з концептуальною моделлю ISO 10004:2018, задоволеність визначається як розбіжність між очікуваннями замовника та його сприйняттям фактично отриманої послуги або продукції.

Суттєвим аспектом, на якому наголошує ISO 10004:2018, є природа цих очікувань, які можуть бути не лише чітко сформульованими, але й неявними або загальноприйнятими. Стандарт акцентує увагу на необхідності виявлення обох типів очікувань, оскільки ігнорування навіть невисловлених потреб безпосередньо впливає на оцінку якості споживачем.

Особливістю застосування міжнародних настанов є чітка структуризація діяльності, що базується на низці принципів. Настановними принципами ISO 10004:2018 є: зобов'язання, можливість, прозорість, доступність, швидке реагування, цілісність інформації, звітність, поліпшення, конфіденційність, підхід, орієнтований на замовника, компетентність, своєчасність, усвідомлення та безперервність.

Принцип швидкого реагування тісно пов'язаний із необхідністю ефективної обробки скарг. Для забезпечення ефективного зворотного зв'язку доцільним є використання настанов ISO 10002:2018 “Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations”. Інтеграція ISO 10004:2018 та ISO 10002:2018 дозволяє створити замкнений цикл управління якістю, де моніторинг задоволеності та робота зі скаргами доповнюють одне одного в загальній системі управління якістю на підприємстві.

Особливістю застосування ISO 10004:2018 є чітка структуризація процесу моніторингу та оцінювання, який складається з етапів планування, збирання даних, аналізу та подальшого використання отриманої інформації.

Отримані масиви даних підлягають подальшому аналізу для трансформації в значущі управлінські рішення. Для цього доцільним є застосування спеціалізованих аналітичних інструментів: методика SERVQUAL (оцінка якості послуг або продукції для виявлення розривів між очікуваннями та сприйняттям споживачів), метод розгортання функції якості, Quality Function Deployment – QFD (трансформація вимог споживачів у конкретні характеристики послуги або продукції) [2], а також індекс задоволеності замовників, Customer Satisfaction Index – CSI (оцінка результативності для відстеження загальної динаміки лояльності споживачів та ефективності впроваджених заходів).

Впровадження настанов ISO 10004:2018 створює передумови для переходу від інтуїтивного прийняття рішень до управління, що базується на фактах. Такий підхід мінімізує розбіжності між очікуваннями замовників та фактично отриманим результатом. Комплексний аналіз зворотного зв'язку сприяє прийняттю об'єктивних управлінських рішень, своєчасній адаптації діяльності підприємства до динаміки ринку та забезпечує основу для сталого розвитку підприємств України.

Список використаних джерел:

1. ISO 10004:2018. Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring.
2. Мощенко І. О., Запорожець О. В. Дослідження ступеня задоволення вимог здобувачів вищої освіти якістю методичного забезпечення освітнього процесу в університетах за допомогою методу QFD. *Метрологія та прилади*. 2025. № 2. С. 72 – 81. URL: <https://doi.org/10.30837/2663-9564.2025.2.10>