

## СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ПОБУДОВИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ВІТЧИЗНЯНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

*Присвячено вивченню підходів до побудови системи управління якістю продукції на підприємстві. Визначені основні фактори підвищення якості виробництва продукції. Розглянуто структурну схему реалізації управління якістю. Розглянуто основні проблеми розробки та впровадження систем управління якістю на вітчизняних підприємства та обґрунтовані шляхи їх подолання*

**Ключові слова:** *якість, управління, методика, підприємства, система, механізм*

**Постановка проблеми.** На сьогодні все більш явним стає той факт, що висока якість товарів виступає одним з найголовніших чинників успішної діяльності будь-якого підприємства. Надання першочергового значення цьому факту можна вважати однією з найважливіших умов досягнення глобальної конкурентоспроможності нашою країною.

Особливо гостро проблема підвищення якості вітчизняної продукції стоїть у зв'язку зі вступом України у світову організацію торгівлі, що зумовлює нові умови діяльності для вітчизняних підприємств як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках. У зв'язку з цим на сьогодні істотно зросли вимоги до якості продукції, робіт і послуг вітчизняних виробників при одночасному розширенні для них поля конкуренції. В сучасних умовах вітчизняним товаровиробникам доводиться конкурувати з іноземними компаніями і на зовнішньому, і на внутрішньому ринках. Проте, на практиці з'ясується, що багато українських підприємств виявляються не підготовленими до ведення активної конкурентної боротьби, однією з причин чого являється недостатня конкурентоспроможність національної продукції через недосконалість її якісних параметрів. При цьому очевидно, що істотне підвищення якості продукції є неможливим без створення на підприємствах України ефективної системи управління якістю.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Значний науковий внесок в розробку теоретико-методологічних аспектів розвитку систем управління якістю продукції на підприємствах зробили зарубіжні вчені: Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Ф. Кросбі, С. Сіро, Г. Тагуті, А. Фейгенбаум, Д. Харрінгтон, У. Шухарт. Теоретичні аспекти щодо якості як наукової категорії, систем якості та управління якістю були предметом досліджень багатьох вітчизняних сучасних авторів: Г.О. Швиданенко, С.К. Фомічова, О.І. Момота, О.Б. Чернегі, Ю.В. Макогона, Ю.О. Гохберга, А.О. Старостиної, Н.І. Скрябінової та ін. Значний внесок у розробку економічних проблем розвитку сфери управління якістю, висвітлено у наукових працях Р. Бичківського, Л. Боженка, Л. Кириченка, Л. Кобиляцького, П. Столярчука, М. Шаповала та ін..

Водночас окремі питання забезпечення високої якості продукції вітчизняних підприємств залишаються неповністю розкритими, так більш детального розгляду вимагають проблеми формування та ефективного функціонування систем управління якістю продукції на підприємствах України, а також розробки шляхів щодо їхнього розв'язання.

**Мета статті.** У зв'язку з цим ціллю даної статті являється вивчення основних підходів до побудови системи управління якістю продукції на підприємстві, розгляд основних проблем розробки та впровадження систем управління якістю на вітчизняних підприємства та обґрунтування шляхів їх подолання.

**Викладення основного матеріалу.** У загальному випадку якість продукції виступає мірою задоволення конкретної потреби певним видом товару. Під якість продукції також розуміють сукупність її властивостей, які зумовлюють ступень придатності цієї продукції задовольняти певні потреби споживачів.

Враховуючи той факт, що якість продукції підприємства є одним з головних чинників її конкурентоспроможності, можна стверджувати, що кожний суб'єкт господарювання має розробляти та впроваджувати власну систему управління якістю. У найбільш загальному вигляді під системою управління якістю продукції (послуг) слід розглядати сукупність заходів (економічних, технічних, технологічних, управлінських), спрямованих на забезпечення необхідного рівня якості продукції, шляхом ефективної організації усіх процесів, які задіяні в ході виробництва, збуту й подальшого обслуговування продукції, що виробляється. Метою управління якістю при цьому виступає забезпечення постійного поліпшення якості продукції.

У процесі побудови системи управління якістю продукції доцільно поєднувати функціональний та процесний підходи, що забезпечує синергійний ефект від їх взаємодії (рис. 1) [1, с. 11].

Функціональний підхід до управління якістю продукції передбачає управління взаємопов'язаними процесами організації як системою для досягнення поставлених цілей, що базується на плануванні, організуванні, мотивуванні, контролюванні та регулюванні якості виробів. Процесний підхід до управління якістю продукції ґрунтується на постійному удосконаленні всіх стадій виготовлення якісної продукції: проектування, розроблення, виготовлення, реалізація та використання. Для якісного здійснення виробничих процесів система управління якістю продукції повинна бути забезпечена відповідними ресурсами на вході, а на виході має формуватись висока якість продукції [1, с. 12].

Відзначимо, що кожна функція системи управління якістю продукції (функціональний підхід) представляє спеціалізований вид управлінської діяльності, за допомогою якого здійснюється цілеспрямована дія на чинники, що впливають на якість продукції відповідно до поточної ситуації, що склалася в зовнішньому для підприємства середовищі. У цьому сенсі кожна функція системи управління якістю повинна обов'язково враховувати умови зовнішнього середовища та корегуватись відповідно до його змін.

Слід також враховувати, що всі фактори підвищення якості виробництва продукції можна розділити на три великі групи [2, с. 54]:

1. Фактори підвищення якості, серед яких виокремлюють:
  - підвищення кваліфікації персоналу – проведення тренінгів, оволодіння робітниками навичок в роботі з удосконаленим обладнанням. Основне завдання цього фактору – досягнення персоналом підприємства відповідних знань, яких потребує міжнародна стандартизація та сертифікація, що постійно перебуває в умовах розвитку;
  - модернізація обладнання, програмного забезпечення – підприємство має бути у стані безперервного прогресу;
  - формування виробничої дисципліни, відповідальності у працівників – фактор забезпечення стабільності якості. Необхідне формування усвідомлення працівниками відповідальності за свою роботу.

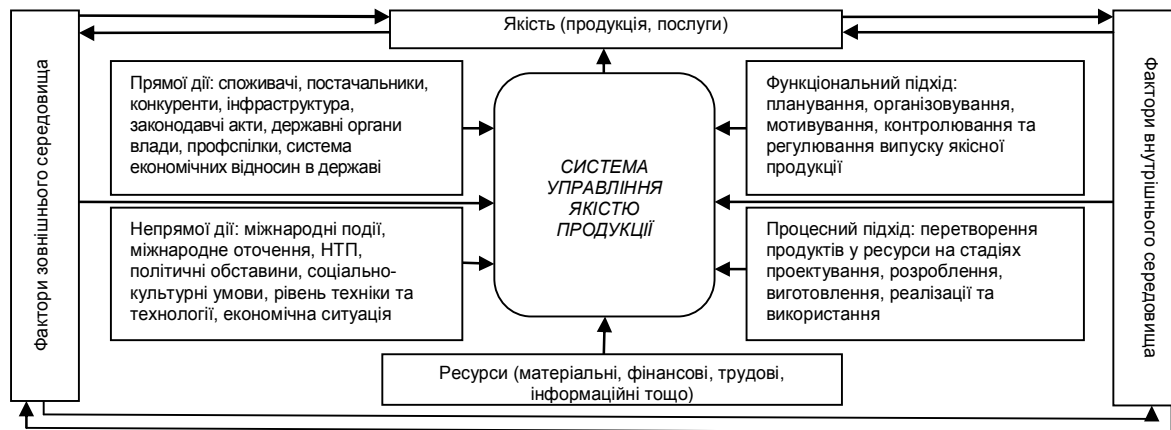


Рис 1. Основні підходи до побудови системи управління якістю продукції на підприємстві

Цьому сприяє проведення роз'яснювальних бесід серед робітників, посилений контроль дисципліни керівниками підрозділів в процесі виробництва;

– дотримання термінів ремонтів обладнання – це фактор, що попереджує брак і сприятиме стабільності виробничого процесу на підприємстві.

2. Фактори зменшення витрат – це:

– постійний пошук, відбір нових постачальників, що може забезпечити підприємству економію засобів, але тільки в тому випадку, якщо якість, що буде гарантуватися постачальниками буде не нижче, ніж існуюча (або навіть вища за неї), а розцінки будуть більш вигідними;

– докладний вартісний аналіз – забезпечить своєчасне виявлення відхилень в роботі підприємства і вкаже на напрямки економії коштів;

– зниження трудомісткості продукції шляхом впровадження у виробництво нових пристроїв;

– удосконалення нормативної бази, що буде відповідати існуючим стандартам та будуть зменшувати витрати матеріальних цінностей;

– зменшення штрафів шляхом очищення промислових стоків за допомогою очисного обладнання – вірний спосіб не тільки зменшити витрати, а й дати змогу промислому підприємству опинитися на рівні підприємств, що найменш забруднюють навколишнє середовище.

3. Фактори прискорення циклу виробництва – не менш важливі для підвищення якості виробництва, вони включають в себе:

– вивчення робітниками суміжних професій – не тільки прискорить цикл виробництва, а й покращить рівень знань робітників;

– підвищення ефективності розподілу робочого часу – підвищить продуктивність праці працівників;

– зменшення простоїв обладнання – зробить безперервним виробничий процес на підприємстві;

– премії та виплати працівникам – будуть стимулювати робітників працювати краще та швидше.

Підкреслимо, що для об'єктивної оцінки якості продукції необхідно на кожному підприємстві створити службу контролю якості, до функцій якої буде відноситися здійснення всіх видів контролю та збір інформації для оцінки якості, яка поступає в процесі операційного контролю. На основі цієї інформації можна управляти процесом забезпечення нормативних значень показників якості відповідно до ситуації, що склалася в оточуючому середовищі підприємства. Для цього, передусім, слід встановити нормативи забезпечення якості відповідно до вимог споживача, визначити причину виникнення відхилень від технологічних режимів, місце і час їх виникнення та виявити конкретних винуватців появи дефектів. Полі цього сформувати програму заходів, спрямованих на усунення виявлених відхилень.

У загальному випадку управління якістю продукції підприємства за відхиленнями в умовах середовища, що постійно змінюються, можна реалізувати по наступній схемі (рис. 2) [3, с. 14].

В наведеній структурній схемі під зовнішнім середовищем розуміються всі учасники виробничого процесу: замовник, постачальники, стан ринку продукції, що виробляється, фінансові структури, що взаємодіють з виробничим підприємством тощо.

Відзначимо, що одним з основних напрямів використання світового досвіду в області управління якістю в Україні може стати просування концепції TQM – системи комплексного (загального) управління якістю в український підприємницький сектор через експансію міжнародних стандартів в галузі управління якістю ISO 9000.

Наявність на підприємствах системи менеджменту якості, побудованої на базі міжнародних стандартів, дозволяє підприємствам усунути невиробничі втрати, стати конкурентоспроможними не тільки на внутрішньому, але й на зовнішньому ринках. Проте слід підкреслити, що на сьогодні переважна більшість підприємств України не володіють системами якості, сертифікованими відповідно до вимог міжнародних стандартів через нестачу коштів на їх впровадження, яке вимагає суттєвих додаткових виробничих витрат. Крім того, при впровадженні систем управління якістю у власну діяльність вітчизняні підприємства стикаються з цілою низкою проблем:

1. Нестабільність, неузгодженість та суперечливість вимог вітчизняного законодавства у сфері забезпечення якості.

2. Відсутність кваліфікованих кадрів.

3. Обмеженість організаційно-технічної і матеріальної бази підприємств, відставання в автоматизації технологічних і управлінських процесів

4. Негативний вплив на фінансовий стан вітчизняних підприємств економічної кризи, яка висуває на перший план проблеми виживання й, відтак, позбавляє підприємства можливостей приділяти необхідну увагу питанням постійного удосконалення якості засобів виробництва, технологій, праці, продукції, використовувати новітні підходи і методи управління якістю продукції, що виробляється.

5. Перешкоди соціально-психологічного характеру, що викликані стереотипами старого мислення: досить часто підприємства, що впроваджують стандарти якості, стикаються з нерозумінням персоналу та керівників необхідності здійснення цієї роботи в існуючих умовах. Так, значною проблемою може виявитися недостатня обізнаність керівництва вітчизняних підприємств щодо ефективності сучасних систем управління якістю, що у свою чергу здійснює негативний вплив на мотивацію щодо їх запровадження та сертифікації продукції.

6. Поліпшення в галузі якості можуть вимагати значних змін в поведінці персоналу, на заваді чого можуть стати невідповідність наявних на підприємстві систем і процедур, культури, структури організації, стилю керівництва.

7. Бажання керівників просто сертифікувати продукцію без створення ефективно діючої системи управління якістю, відтак більшість промислових підприємств України на сьогодні просто не можуть забезпечити власному споживачеві впевненість в тому, що об'єктивна якість продукції досягається або буде досягнута.

8. Більшість вітчизняних підприємств, що впроваджують систему управління якістю не визначають частку витрат на забезпечення якості продукції в загальному розмірі витрат підприємства, що робить неможливою оцінку розміру (питомої ваги) прибутку від впровадження системи управління якістю на підприємстві.

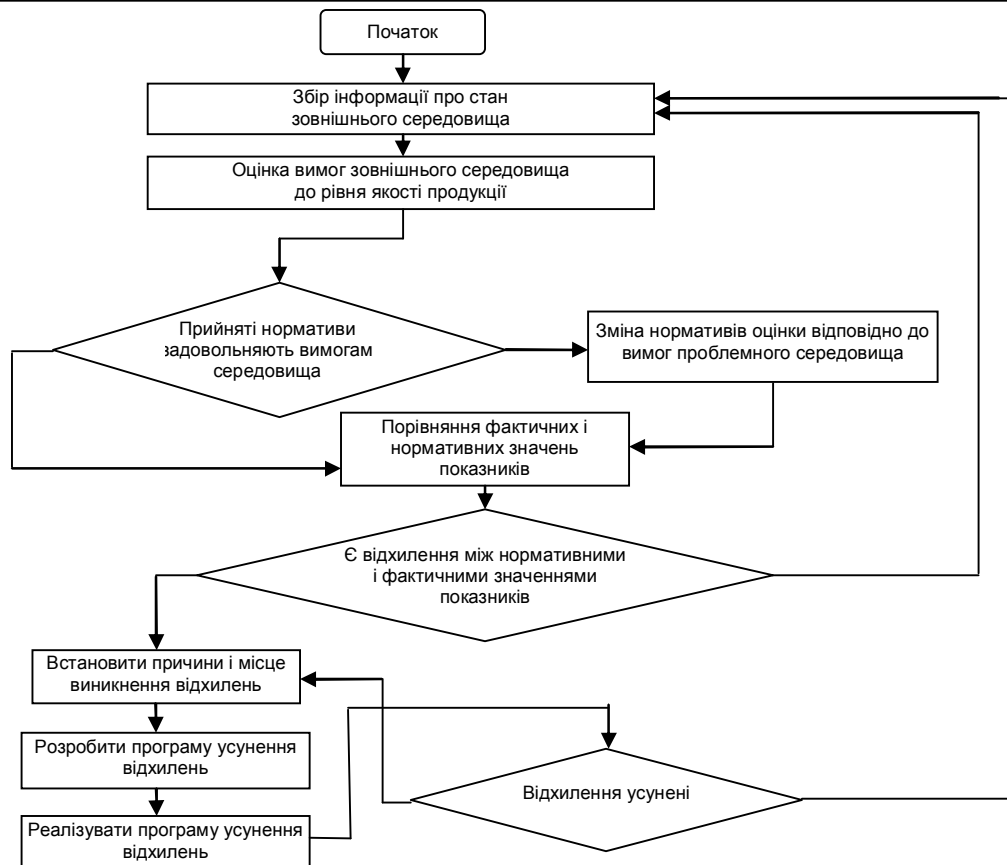


Рис. 2. Структурна схема реалізації адаптивного управління якістю на підприємстві

#### Висновки та перспективи подальших досліджень.

Необхідність захисту економічних інтересів національних виробників в умовах європейської інтеграції та вступу України до світової організації торгівлі вимагає від вітчизняних підприємств побудови сучасних та ефективних систем управління якістю, відповідно до вимог міжнародних стандартів. Нажаль, в умовах українського сьогодення в процесі побудови дієвої системи якості підприємство досить часто стикається з низкою суттєвих проблем.

Відзначимо, що шляхи вирішення проблем впровадження систем управління якістю повинні розроблятися з урахуванням того, що в сучасних умовах головним в забезпеченні якості продукції є людський чинник. Відтак, виділимо декілька шляхів розв'язку зазначених проблем:

1. Створення на підприємствах сприятливого морального клімату та обов'язкове дотримання у взаємовідносинах з персоналом наступних принципів:

- надання всім без виключення співробітникам можливостей для професійного росту;
- створення можливостей просування по службі, яке насамперед має залежати від ефективності виконуваної роботи;
- підвищення заробітної плати за вищу якість роботи;
- створення атмосфери довіри, творчого відношення до праці, заохочення ініціативи співробітників;

2. Забезпечення участі персоналу у розробці та реалізації програм якості: мається на увазі, що дієве управління якістю може бути забезпечено тільки за умови, коли працівники розуміють поставлені задачі та їх необхідність, а також мають змогу проявляти ініціативу щодо висування власних пропозицій з поліпшення системи якості

3. Підвищення вмотивованості і переконань керівництва з метою подолання психологічних бар'єрів, що виникають при побудові на підприємстві нові системи якості.

На державному слід відзначити необхідність таких кроків, як подальша розробка та удосконалення законодавчої бази в сфері якості, допомога в отриманні на пільгових умовах фінансування робіт зі стандартизації та забезпечення якості продукції на вітчизняних

підприємствах, організація тренінгів з метою навчання керівного складу підприємств у сфері якості, проведення консультативної та інформаційно-роз'яснювальної роботи серед керівників підприємств та пропаганда необхідності управління якістю шляхом висвітлювання в ЗМІ досвіду вітчизняних підприємств щодо впровадження сучасних систем управління якістю, їх переваг та отриманих результатів тощо.

#### Список використаних літературних джерел:

1. Геліч Н.В. Розвиток системи управління якістю продукції машинобудівних підприємств / Н.В. Геліч // автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. екон. наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (машинобудування та приладобудування). Львів, 2010. – 27 с.
2. Пожусев О.В. Покращення управління якістю продукції: проблеми, рішення / О.В. Пожусев // Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності. – 2010. – №1. – С. 50-54.
3. Магдиев А.Ш. Адаптивное управление качеством строительной продукции / А.Ш. Магдиев // Автореф. дис. на соискание ученой степени канд. екон. наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (строительство). Махачкала, 2007 – 24 с.

БОГМА Олена Сергіївна – кандидат економічних наук, доцент Запорізького національного університету.

ЯРМОШ Вікторія Віталіївна – аспірант кафедри менеджменту Національного університету харчових технологій.

#### Наукові інтереси:

- інтелектуальна власність;
- якість продукції;
- кластерні об'єднання підприємств.

Стаття надійшла до редакції: 31.10.12 р.