

УДК 338.431

Маховка В.М., к.е.н., старший викладач кафедри
туризму та адміністрування
Вишовський В.М., магістрант
Полтавський національний технічний
університет імені Юрія Кондратюка

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ

У статті проаналізовано сутність поняття «якість» та розглянуто теоретичні питання управління якістю. Охарактеризовано особливості системи управління якістю продукції підприємства та визначено її основні підсистеми. Проаналізовано фактори формування ефективної системи управління якістю на підприємстві.

Ключові слова: якість, управління якістю, система управління якістю, продукція.

Makhovka V., Vyshovsky V.
Poltava National Technical Yuri Kondratyuk University

FORMATION OF ENTERPRISE QUALITY MANAGEMENT IN THE CONTEMPORARY ECONOMY

The article analyzes the essence of the concept of «quality» and the theoretical quality management questions. The features of the quality management system of enterprise and determined its major subsystems. The factors of formation of an effective quality management system in the enterprise.

Keywords: quality, quality management, quality management system, products.

Маховка В.М., Вышовский В.М.

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ ПРЕДПРИЯТИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ ХОЗЯЙСТВОВАНИЯ

В статье проанализированы сущность понятия «качество» и рассмотрены теоретические вопросы управления качеством. Охарактеризованы особенности системы управления качеством продукции предприятия и определены ее основные подсистемы. Проанализированы факторы формирования эффективной системы управления качеством на предприятии.

Ключевые слова: качество, управление качеством, система управления качеством, продукция.

Постановка проблеми у загальному вигляді і її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. В сучасних умовах, незаперечними є той факт, що конкурентоспроможність будь-якого підприємства залежить від якості його продукції. Світовий досвід провідних компаній світу свідчить, що одним з шляхів забезпечення успіху на ринку є вдосконалення системи менеджменту якістю. Тому якість необхідно розглядати не лише як гатунок продукції, а і функціонування підприємства в ринковому середовищі та рівень розвитку їх системи управління якістю, яка спрямована на постійне удосконалення та підвищення ефективності.

Актуалізуються питання формування ефективної системи управління якістю продукції. Виникає нагальна потреба пошуку принципово нових підходів до управління соціально-економічними системами, метою яких повинно бути досягнення оптимальної якості, що базується на участі всіх її членів та спрямованої на досягнення успіху в довгостроковій перспективі через задоволення вимог споживача та отримання вигоди як для підприємства, так і для суспільства загалом.

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми. Питання управління якістю продукції були розглянуті в працях багатьох вітчизняних та зарубіжних науковців, зокрема: Демінга Е., Фейгенбаума А., Ісікави К., Лапідуса В., Адлера Ю., Глічева А., Гудзя П., Харрінгтона Дж. та інших. У працях зазначених авторів були розглянуті питання управління якістю продукції на підприємствах. Зазначимо, що в сучасних умовах загострення конкуренції та підвищення вимог споживачів до товарів та послуг. Виникає нагальна необхідність аналізу питань щодо удосконалення процесу управління якістю продукції, формування та впровадження системи управління якістю продукції на підприємствах що є актуальним в умовах виходу на зовнішні ринки та адаптації до міжнародних стандартів. Проте дане питання потребує подальшого дослідження та обговорення.

Цілі статті є обґрунтування необхідності формування системи управління якістю продукції підприємств в сучасних умовах господарювання та визначення її основних складових.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. На сьогоднішній день, коли вітчизняні виробники зіштовхнулися з проблемою виходу та міжнародні ринки та конкуруванням з закордонними виробниками питання якості продукції та відповідність її стандартам є одними з першочергових. Велика частка продукції виробництва має низьку якість і не зможе конкурувати із імпортованою продукцією. У зв'язку з цим необхідним є підвищення конкурентоздатності українського виробника за рахунок підвищення якості його продукції та отримання відповідних сертифікатів систем управління якістю, що дало б можливість не тільки відстояти свої позиції на внутрішньому ринку, але й вийти на зовнішній ринок.

Закордонні фахівці визначили п'ять основних причин, які впливають на зниження якості продукції українських виробників та, відповідно, зниження її конкурентоспроможності, порівняно з європейськими, а саме [8]:

макроекономічна нестабільність (високі кредитні ставки та темп інфляції, неефективний розподіл фінансових ресурсів);

слабка здатність до адаптації нових технологій через залучення прямих іноземних інвестицій;

низька якість державних та громадських інституцій, відповідальний за економічний розвиток;

несприятливий інвестиційний клімат та бізнес-середовище.

Також, варто зазначити, що низький рівень якості та конкурентоспроможності продукції вітчизняних виробників залежить від того, що має місце розрив ланцюга «замовник – виконавець – контролер якості – економічна інфраструктура (логістика)». Контроль якості продукції присутній лише на папері, а більшість виробників виготовляють продукцію низької якості, спрямовану лише на швидке отримання надприбутків [8]. Необхідно зазначити, що на сьогодні саме ефективна система якості продукції є однією з передумов забезпечення конкурентоспроможності, прибутковості та стабільності розвитку підприємства. Погоджуючись з думкою [8], де зазначено, що рівень ефективності системи управління якістю прямо пропорційний рівню конкурентоспроможності продукції та підприємства.

Ефективне управління якістю продукції залежить повинна здійснюватись на протязі всього процесу виробництва, тому для підприємств стає важливою діяльністю із формування та забезпечення якості.

Управління якістю охоплює частину функцій управління, спрямованих на досягнення цілей у сфері якості. Цілі у сфері якості припускають створення на підприємстві умов, за яких можна контролювати, регулювати якість, забезпечувати

відповідність прийнятим вимогам і гнучко змінювати установлені вимоги. Управління якістю передбачає виконання функції управління, що визначають політику, цілі і відповідальність у сфері якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості і поліпшення якості в рамках системи якості [2].

Якість можна визначити як ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє сформовані потреби або очікування зацікавлених осіб [7]. Якість – це сукупність характеристик об'єкта (індивідуально описуваний і розглядуваний процес, продукція, організація, або система, будь-яка комбінація з них), що стосується його спроможності задовольнити установлені і завбачувані потреби [2]

Варто зазначити, що якість як об'єкт потребує управління, яке здійснюється через відповідні функції, методи, принципи та інструменти управлінського впливу. Важливим є те, що якість визначається дією різних чинників випадкового, суб'єктивного та місцевого характеру, зокрема: вимоги міжнародних та державних стандартів, матеріальна база та техніко-технологічна оснащеність підприємства, кадри, інтелектуальний капітал, впровадження інновацій, побажання та вимоги замовників, партнерів та споживачів тощо [1]. В той же час слід зазначити, що якість продукції визначається формальними стандартами та правилами функціонування підприємства, до яких відносять: формування стандартів якості та системи сертифікації продукції, всебічне стимулювання підприємств до впровадження управління якістю, моніторинг, контроль та постійне оновлення стандартів.

На сьогодні, для забезпечення якості необхідно враховувати споживчі вимоги до якості функціонування підприємства, нормативно-правове забезпечення та державне регулювання управління якості, особливості функціонування ринкового середовища (включаючи фактори внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства), удосконалення організаційно-управлінського механізму управління якістю, підвищення вимог до компетентності персоналу.

Процес управління якістю продукції не повинен мати випадковий, непослідовний характер та здійснювати регулярно. Важливим при цьому є формування комплексної системи, в основі якої лежить структурована програма дій та заходів, яка направлена на забезпечення якості продукції, відповідно до вимог та побажань споживачів, що в результаті дозволить підвищити ефективність виробництва.

Постійне і жорстке підвищення вимог до якості продукції зумовлюють необхідність застосування системного підходу до управління якістю продукції як такого, що дозволяє враховувати взаємозв'язки між суб'єктами та об'єктами управління якістю, досліджувати закономірності їх зміни, забезпечувати комплексний вплив на характеристики та рівень якості [6].

Систему управління якістю необхідно визначити як сукупність взаємопов'язаних та взаємозалежних елементів, що дозволяють визначити політику, цілі та завдання. Система управління якістю дозволяє спрямовувати та контролювати діяльність підприємств та організацій щодо якості. З практичного боку система управління якістю є своєрідними управлінським інструментом, за допомогою якого підприємства можуть поліпшувати свою діяльність та якість продукції. У широкому сенсі система управління якістю складається з організаційної структури разом із системою планування, процесами діяльності, ресурсами та документацією, потрібними для досягнення цілей у сфері якості. Таким чином, система управління якістю продукції на підприємстві повинна являти собою комплекс підсистем, які взаємопов'язані між собою і спрямовані на забезпечення відповідного вимогам рівня якості продукції (рис. 1).



Рис. 1. Системи управління якістю на підприємстві [3]

Кожна підсистема, що охоплює певну сферу управління якістю продукції, спрямована на вирішення певних завдань, що стосуються якості продукції. Зокрема, пропонуємо виділити наступні підсистеми: мотивації та стимулювання та якості персоналу, управління кадровим потенціалом та розвитком персоналу, техніко-технологічного забезпечення виробництва продукції, комунікацій і інформації, стратегічного управління та планування якості продукції, аудиту та контролю якості продукції. Також, необхідно зазначити те, що система управління якістю повинна мати відповідне матеріальне, фінансове, інтелектуальне, організаційне, інформаційне, технологічне, нормативно-правове забезпечення.

Система управління якістю повинна включати: контроль безпечності продукції (сертифікацію, методи контролю та самоконтролю, перевірка документації); формування нової концепції управління (впровадження сучасних норм і методів організації виробництва, прогнозування та планування необхідного рівня якості продукції, аудит відповідності на об'єкті управління); постійне вдосконалення менеджменту на засадах світового досвіду; належна мотивація праці всіх категорій персоналу, активізація людського чинника та проведення кадрової політики [4].

Необхідно також зазначити, що на формування ефективної системи управління якістю впливає ряд факторів внутрішнього (дефіцит фінансових та матеріальних ресурсів, низька кваліфікація персоналу, неефективна стратегія) та зовнішнього середовища (інтеграційні та трансформаційні процеси в економіці, недосконала нормативно-законодавча база, рівень інноваційного та технологічного розвитку, рівень конкуренції, сфера діяльності підприємства, труднощі в процесі адаптації продукції до нових ринкових умов тощо).

Дана система управління якістю продукції стане діючою узгодженою функціонуючою структурою будь-якого підприємства і включатиме ефективні

управлінсько-технологічні методи, інструменти для підвищення результативності виробничого процесу, раціонального використання наявних ресурсів, а також інформації з метою задоволення вимог споживачів і партнерів до якості продукції та зниження витрат.

Система управління якістю продукції повинна враховувати першочерговість ролі і відповідальності керівництва, пріоритетну орієнтація на споживача, намагатися орієнтуватися на організацію безпомилкового виробництва, раціональне управління процесами, формування ефективного механізму мотивації виробничого і управлінського персоналу, підготовка, навчання та розвиток працівників.

Висновки. Підсумовуючи вищесказане, для забезпечення контролю якості продукції підприємства на всіх етапах виробництва, необхідно створити чітку комплексну систему управління якістю, яка відповідатиме міжнародним стандартам, що дозволить покращити імідж та статус підприємства, зміцнити його репутацію; підвищити задоволеність клієнтів; забезпечити гнучке управління підприємством в умовах зовнішнього середовища, спростити й прискорити процедури взаємодії з клієнтами, скоротити брак, виробничі витрати тощо. Необхідність формування системи управління якістю продукції обумовлена потребами в пошуку нових методів ведення господарювання та адаптації підприємства до зовнішнього середовища в умовах загострення конкуренції. Ефективне управління якістю дозволить підвищити прибутки підприємства від виробничої діяльності, розширити коло партнерів, постачальників, що дозволить залучати інвестиції та завойовувати нові ринки збуту.

Список використаних джерел

1. Андросюк Л.А. Управління якістю на основі збалансованої системи показників // Актуальні проблеми економіки. – 2013. – №6. – С.67-70.
2. Борисевич Є. Г. Управління якістю інфокомунікаційних послуг: Навчальний посібник / Є. Г. Борисевич, В. Г. Буряк, І. В. Станкевич, Є. М. Стрельчук. – Одеса: ОНАЗ, 2010. – 272 с.
3. Валявський С. М. Управління якістю продукції на підприємстві в умовах входження України в ЄС // Ефективна економіка. 2015. – № 11. – Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=4617>. – заголовок з титулу екрану.
4. Краснікова О. С. Система управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства // Управління розвитком. – 2013. – №12. – С. 82-84.
5. Мережко Н.В. Управління якістю / Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська.- К.: КНТЕУ, 2010. –216 с.
6. Орлов П. А. Впровадження систем управління якістю: стан, проблеми, перспективи / П. А. Орлов // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. – № 6. – С. 59-63.
7. Система управління якістю: Збірник нормативно-правових документів. Львів: ЛДЦСМС, 2001. – Вип. 2. – 162 с.
8. Шнипко О.С. Якість та конкурентоспроможність як утопічні ознаки української економіки // економіка та держава. – 2011. – № 6. – С. 4-6.