

3. Ситуативні особливості аналізу економічної ефективності аграрних підприємств України [Ю. С. Коваленко, І. М. Зеліско, І. В. Охріменко та ін.] // *Агроінком*. – 2007. – № 1-2. – С. 27-30.
4. Дем'яненко С.І. Агрохолдинги в Україні: процес становлення та розвитку / С. І. Дем'яненко // *Економіка України*, 2009. – № 12. – С. 50-61.
5. Розвиток аграрних холдингових формувань та заходи з посилення соціальної спрямованості їхньої діяльності [Лупенко Ю.О., Кропивко М.Ф., Малік М.І. та ін.]; за ред. М.Ф. Кропивка. – К.: ННЦ «Інститут аграрної економіки», 2013. – 50 с.
6. Нестерчук Ю. О. Інтеграційні процеси в аграрно-промисловому виробництві: [монографія] / Ю. О. Нестерчук. – Умань: Видавець «Сочинський», 2009. – 372 с.
7. Малік М.І. Інститути й інституції у розвитку інтеграційних процесів в аграрній сфері / [М.І. Малік, О.Г. Шпикуляк, О.Ю. Лузан] // *Економіка АПК*. – № 4. – 2013. – С. 86-93.
8. Царенко О.М. Економічний аналіз діяльності підприємств агропромислового комплексу: навчальний посібник. – 2-ге вид. / О.М. Царенко, О.О. Несветов, М.О. Кадацький. – Суми: «Університетська книга», 2001. – 326 с.
9. Державний комітет статистики України. Офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
10. Закон України «Про холдингові компанії в Україні» із змінами, внесеними згідно із Законом № 1617-VI (1617-17) від 24.07.2009 // *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. – 2010. – № 2-3, ст. 11.

УДК 658.56

Зернюк О.В.
*кандидат технічних наук,
доцент кафедри менеджменту і адміністрування
Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка*

Ігнатенко В.О.
*студентка
Полтавського національного технічного університету імені Юрія Кондратюка*

ШЛЯХИ РОЗВИТКУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПРОМИСЛОВОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

Стаття присвячена визначенню проблем та можливостей розвитку управління якістю продукції на промисловому підприємстві. Проаналізовано сучасний стан управління якістю на ТОВ «Зіньківська цегла». Визначено основні проблеми, які стоять перед підприємством на шляху покращення його конкурентних позицій на ринку виробництва цегли. Визначено можливості розвитку якості продукції на даному підприємстві шляхом впровадження системи управління якістю на основі стандартів ISO серії 9000 та застосування процесів і показників управління якістю продукції.

Ключові слова: система якості, управління якістю продукції, промислове підприємство, промислова галузь, стандарти якості, політика підприємства.

Зернюк Е.В., Ігнатенко В.А. ПУТИ РАЗВИТИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ПРОМЫШЛЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ

Статья посвящена определению проблем и возможностей развития управления качеством продукции на промышленном предприятии. Проанализировано современное состояние управления качеством в ООО «Зеньковский кирпичный завод». Определены основные проблемы, стоящие перед предприятием на пути улучшения его конкурентных позиций на рынке производства кирпича. Определены возможности развития качества продукции на данном предприятии путем внедрения системы управления качеством на основе стандартов ISO серии 9000, а также использования соответствующих процессов и показателей управления качеством продукции.

Ключевые слова: система качества, управление качеством продукции, промышленное предприятие, отрасль промышленности, стандарты качества, политика предприятия.

Zeryuk O.V., Ihnatenko V.O. DEFINING THE BEST WAYS OF PRODUCT QUALITY DEVELOPMENT IN THE INDUSTRIAL ENTERPRISES

The paper is dedicated to identifying problems and opportunities of the development of product quality management in an industrial enterprise. The current state of quality management at «Zinkivska Tsegla LTD» is conducted. The main problems that arise before now on the ways to improve the competitive position of this enterprise in the market of bricks is defined by authors. The opportunities for the development of quality products in the enterprise by implementing of the quality management system based on ISO 9000, as well as the use of appropriate processes and indicators of quality control are defined in this paper.

Keywords: quality, quality management, industrial plant, industrial sector, quality standards, company policies.

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку української промислової галузі досить гостро постає питання підвищення якості продукції. Поступове входження українських підприємств в європейський економічний простір вимагає негайного впровадження сучасних стандартів якості, головною метою яких є забезпечення та постійне підвищення вимог до якості продукції. Впровадження зазначених стандартів потребує насамперед створення ефективної системи менеджменту якості, яка б охоплювала всі аспекти діяльності суб'єктів промислової галузі.

Сучасна та ефективна система управління якістю продукції промисловості повинна враховувати: особливості кожного етапу життєвого циклу промислової продукції, адже на різних етапах можливе отримання різних результатів; специфіку суб'єктів промислової діяльності, які можуть забезпечувати як весь життєвий цикл, так і окремі його стадії; ступінь новизни промислової продукції, адже діяльність пов'язана не лише зі створенням принципово нової продукції, а й із удосконаленням наявної. Таким чином, мета, завдання і конкретні процеси всієї промислової діяльності матимуть відповідну специфіку.

Загалом система менеджменту якості промислової продукції повинна забезпечувати не лише технологічний розвиток самої продукції, а й безпосередньо виробництво ефективної, безпечної, доступної, а відтак і конкурентоспроможної промислової продукції. Таким чином вирішення проблем впровадження менеджменту якості продукції є досить актуальним для багатьох промислових підприємств України.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням конкурентоспроможності та якості продукції приділяють велику увагу відомі зарубіжні, так і вітчизняні вчені: У. Демінг, Д. Джуран, Ф. Ніксон, Д. Рікардо, М. Портер, К.Р. Маконнел, С.Л. Брю, Ф. Котлер, К. Ісікава, Г. Азаров, А. Градов, Д. Юданов, А. Гличев, М. Шаповал, Г. Семенов, В. Колот, Н. Краснокутська, О. Лука, І. Смолін та ін. Однак дослідження проблем системного управління якістю продукції з урахуванням ситуаційних факторів, притаманних кожному окремому підприємству, потребують подальшого опрацювання.

Метою дослідження є визначення проблем та можливостей розвитку управління якістю продукції на промисловому підприємстві (на прикладі ТОВ «Зіньківська цегла»).

Незважаючи на значну кількість наукових праць стосовно різних елементів менеджменту якості, а також організації управління якістю продукції у промисловій галузі, низка питань, які виникають при дослідженні цих проблемних областей, вимагає детального опрацювання та розвитку. До них, зокрема, належать: визначення місця, ролі, головних цілей та завдань управління якістю продукції в промисловості; побудова ефективної системи управління якістю продукцією, яка б враховувала особливості кожного з етапів життєвого циклу промислової продукції та ін.

Виклад основного матеріалу дослідження. Світовий досвід визначає, що конкурентоспроможність та ефективність економіки, в першу чергу забезпечують такі важливі складові, як якість продукції та якість всіх тих процесів, в результаті здійснення яких формується запит на продукцію.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Зіньківська цегла» створене в квітні 2001 року. Основною діяльністю підприємства є виготовлення будівельної цегли. Основним ринком збуту виробленої цегли є здебільшого Зіньківський район, проте цінова політика підприємства дає змогу конкурувати і з виробниками цегли інших сусідніх районів. За межі Полтавської області збут цегли даного заводу майже ніколи не виходить. Виробнича потужність заводу – понад три мільйони одиниць керамічної цегли марки М-100. Мінімальне добове завдання для даного заводу на виготовлення цегли – 30500 одиниць. Якість цегли здебільшого залежить від сировини, з якої її виготовляють. Саме тому забезпечення заводу якісною глиною здійснюється з кар'єру, який розташований на східній околиці м. Зіньків та безпосередньо примикає до цегельного заводу. Склад цієї глини ретельно вивчали фахівці геологорозвідувальних служб Полтавської, Харківської та Київської областей і підтвердили її високоякісні характеристики. Дане підприємство відноситься до категорії підприємств середнього бізнесу, на ньому працює близько 60 робітників достатньо високої кваліфікації із багаторічним досвідом роботи у сфері виробництва керамічної цегли.

Проведений аналіз діяльності підприємства за останні три роки дозволив визначити певну групу проблем, які стосуються управління якістю на ТОВ «Зіньківська цегла»:

- 1) відсутній системний підхід до управління якістю;
- 2) відсутня політика підприємства у сфері управління якістю;
- 3) недосконало спланований виробничий процес (деякі процеси на виробництві недостатньо ефективні);
- 4) низький рівень автоматизації та комп'ютеризації виробничого процесу, фізично і морально застарілі основні фонди;
- 5) відсутня належна система контролю за якістю виробленої продукції та її відповідністю стандартам;
- 6) відсутня злагодженість в діяльності всіх підрозділів підприємства для забезпечення оптимального результату виробничої діяльності;
- 7) нестача кваліфікованих спеціалістів у сфері управління якістю продукції на підприємстві для розроблення та впровадження системи управління якістю;
- 8) низький рівень залучення працівників підприємства до вирішення проблем якості;
- 9) недостатня мотивація працівників організації щодо виробництва якісної продукції.

Враховуючи, що сьогодні проблема якості є одним із найвагоміших факторів, що впливають на підвищення рівня життя, економічної, соціальної і екологічної безпеки, кожне підприємство повинне приділяти цьому питанню посилену увагу. Крім того якість є головним інструментом конкуренції. Тому для підвищення конкурентоспроможності продукції на ринку є забезпечення її відповідної якості та впровадження системи управління якістю на базі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Саме підприємствам, які впровадили систему управління якістю, як засіб вдосконалення своїх господарчих процесів належить перевага над іншими, тому що таке підприємство може з більшою ефективністю провадити свою господарську і виробничу діяльність.

Першим кроком на шляху ТОВ «Зіньківська цегла» до покращення ситуації в сфері управління якістю повинна стати розробка сучасної політики підприємства, яка б визначала пріоритетні цілі діяльності. Основним елементом цієї політики потрібно визначити орієнтацію на якість продукції та послуг, освоєння нових технологій, гнучкої цінової політики та високої культури обслуговування з урахуванням конкретних вимог та очікувань споживачів.

Високий технічний рівень і якість продукції, постійне їх покращення потрібно розглядати як головну умову довготривалої присутності на ринку, зміцнення економічного положення і подальшого розвитку підприємства.

Основними цілями підприємства в сфері якості можна визначити наступні:

- постійно підтримувати та зміцнювати репутацію ТОВ «Зіньківська цегла», як надійного постачальника продукції та послуг тільки найвищої якості і надійності;
- впровадити в виробництво технології, що поліпшують якість продукції;
- постійно розширювати та поновлювати парк технологічного обладнання для випуску продукції на сучасному досконалому обладнанні;
- провести аналіз завантаження виробничого обладнання для визначення фактичного рівня простоїв;
- постійно розвивати партнерські стосунки з постачальниками і замовниками;
- управляти на належному рівні соціальними та фізичними факторами виробничого середовища для створення відповідних умов по виробництву якісної продукції;

- провести аналіз для визначення фактичного рівня дефектності продукції за рекламациями замовників на протязі кожного року;
- просувати продукцію підприємства на ринки сусідніх районів та областей.

Управління якістю продукції повинно здійснюватися системно, тобто на підприємстві повинна бути створена система управління якістю продукції, що являє собою організаційну структуру, яка чітко розподіляє відповідальність, процедуру, процеси та ресурси, котрі необхідні для управління якістю.

За умов жорсткої конкуренції та посилення незалежності споживчих переваг розробка, впровадження та підвищення дієвості управління якістю можуть здійснюватися з огляду на перебіг конкретних процесів [1].

Для плідної діяльності підприємства необхідно визначити численні взаємозв'язані процеси з метою керування ними [1].

Кожний процес розглядається з позицій системи, згідно з якими:

- входи і результати процесу чітко визначаються та вимірюються;
- визначаються споживачі кожного процесу, ідентифікуються їхні вимоги, вивчається, наскільки вони задоволені результатами процесу;
- встановлюється взаємодія конкретного процесу з іншими процесами організації;
- визначаються повноваження, права та відповідальність за управління процесом;
- під час проектування процесу визначається його ресурсне забезпечення.

Виходячи з вищезазначеного, на ТОВ «Зіньківська цегла» в межах системи управління якістю продукції можна визначити наступні процеси (табл.1).

Таблиця 1

Процеси, визначені на ТОВ «Зіньківська цегла» (складено автором на основі [2])

Основні процеси		
Процес 1. Створення продукту	Процес 2. Виробництво продукту	Процес 3. Поста-чання продукту
Допоміжні процеси		
Процес 4. Управління поставками		
Процес 5. Управління людськими ресурсами		
Процес 6. Управління фінансовими ресурсами		
Процес 7. Управління інформаційними ресурсами		

Для того щоб підприємство завжди дотримувалося стандартів якості, повинна впроваджуватися система управління якістю продукції, яка допомагає забезпечити належний рівень якості, визначити показники, які відповідають вимогам.

Відповідно до Держстандарту управління якістю продукції, система управління якістю на підприємстві – це взаємопов'язаний комплекс заходів для встановлення, забезпечення і підтримання потрібного рівня якості продукції під час її розроблення, виробництва, експлуатації або споживання, здійснюваних шляхом систематичного контролю якості і цілеспрямованого впливу на умови і чинники, що зумовлюють якість продукції [3].

Підтримуючи управління системою якості, потрібно систематично проводити контроль за показниками якості, тому охарактеризуємо більш детально ці показники (рис. 1).

Показники якості – це кількісна характеристика однієї або кількох властивостей продукції за певних умов її створення, експлуатації або споживання [2].

Залежно від призначення певні види продукції мають свої специфічні показники якості. Поряд з цим використовуються показники для оцінки багатьох видів виробів, а також вимірники відносного рівня якості всієї вироблюваної підприємством продукції. З урахуванням таких обставин усі показники якості виробів поділяють на дві групи: перша – диференційовані (поодинокі) показники, з яких виокремлюється найбільш розгалужена низка одиничних показників якості; друга – загальні показники якості всього обсягу виробленої підприємством продукції [4].

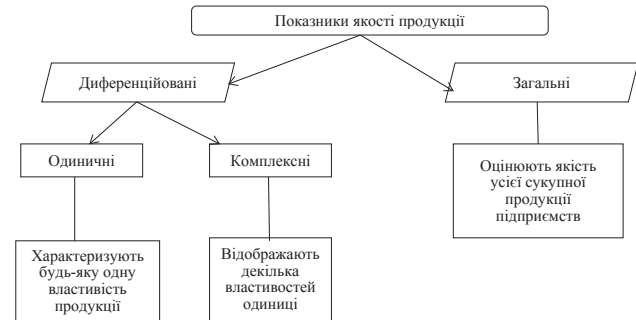


Рис. 1. Система і зміст показників якості продукції

Одиничні показники умовно поділяються на такі групи:

- 1) показники призначення;
- 2) показники надійності і довговічності;
- 3) показники технологічності;
- 4) ергономічні показники;
- 5) естетичні показники;
- 6) показники стандартизації та уніфікації;
- 7) економічні показники.

До комплексних показників якості (технічного рівня) знярядь праці відносяться, наприклад: коефіцієнт готовності обладнання, що характеризує одночасно його безвідмовність і ремонтпридатність; питомі витрати на один кілометр пробігу автомобіля тощо [4, 5].

Система управління якістю продукції повинна охоплювати всі аспекти діяльності підприємства, а також інтегрувати вимоги належних практик з вимогами ISO, що забезпечити проведення на високому рівні технологічного розвитку продукції, виробництва та реалізації, а це в свою чергу дасть змогу [7]:

- виводити на ринок якісну продукцію, яка відповідатиме заявленій меті та яку можна виготовляти в умовах серійного виробництва;
- зменшувати кількість коригуючих впливів (змін) на підставі методології управління ризиками;
- застосовувати інструменти для проведення глибокого аналізу можливих відхилень за умов серійного виробництва;
- знижувати фінансові витрати, пов'язані з переробкою та утилізацією продуктів, які не піддаються покращенню.

Ефективна система менеджменту якості продукції повинна ґрунтуватися насамперед на обґрунтованих цілях управління. Відповідно до цих цілей необхідно сформувати систему ключових показників, за якими можна буде оцінювати якість промислової продукції, адже ефективно керувати можна лише тим, що можна достовірно виміряти. Доцільним та ефективним, з нашого погляду, як у процесі вибору цілей управління, так і в процесі відбору показників оцінки якості продукції, є використання дещо вдосконаленої технології SMART [6], яка задає критерії якості цілей та показників оцінювання, яких необхідно дотриму-

ватися. До стандартного переліку критеріїв SMART додається ще два, що роблять систему цілей управління ще «розумнішою». Отже, критеріями вибору цілей за технологією SMARTER є:

S (specific) — кожна ціль повинна бути описана як чіткий, конкретний результат;

M (measurable) — ціль повинна бути вимірюваною за допомогою конкретних індикаторів та стандартних процедур вимірювання;

A (assignable) — ціль повинна бути не випадковою, обґрунтованою;

R (realistic) — ціль повинна бути реалістичною;

T (time related) — ціль повинна бути чітко визначена в часі, повинні бути конкретні строки та конкретні точки її досягнення;

E (evaluated) — кожному етапу в досягненні цілі керівник повинен дати оцінку, тобто налагодити зворотний зв'язок;

R (reviewed) — ціль повинна періодично переглядатися та коригуватися керівником на підставі змін всередині та зовні підприємства, наприклад: у зв'язку з появою нових технологій, зміною ринкової кон'юнктури, зміною регуляторних вимог тощо.

На нашу думку, наведені критерії доцільно застосовувати не лише для постановки цілей управління якістю промислової продукції, але й для відбору показників оцінювання цієї якості, що зробить процес управління ефективним.

Важливими з погляду управління якістю продукції є такі загальні характеристики [4]:

- продуктивність як кількісна характеристика продукції або інформації, яку отримано працівником або трудовим колективом за певний проміжок часу;

- якість продукту як система параметрів або показників, які є важливими з точки зору споживача даного продукту;

- ефективність:

- а) як характеристика рівня організації виробничого процесу, що забезпечує досягнення поставлених цілей з оптимальними витратами ресурсів;

- б) як здатність отримувати певний ефект.

В умовах глобалізації, загострення конкуренції на ТОВ «Зіньківська цегла», на нашу думку, доцільно буде застосовувати підхід до організації своєї діяльності з позиції не лише показників, а й процесів якості. Такий підхід забезпечить високу якість продукції, а отже й конкурентоспроможність підприємства, за рахунок чіткого розподілення функцій та обов'язків на підприємстві, суворого контролю під час здійснення найменшої операції тощо. Ватро також зазначити, що для більшої ефективності, краще було б деталізувати деякі основні процеси управління якістю продукції.

Зокрема, доцільно організаційну діяльність підприємства розділити на інноваційний (так як промисловий ринок не відстає у розвитку нових технологій по виробництву) та операційний процес, які в свою чергу будуть поділятися на більш детальні про-

цеси. Це допоможе вдосконалити систему управління якістю продукції та більш ефективно виконувати той чи інший вид діяльності на підприємстві.

Варто, щоб якість продукції, управління нею охоплювали всі підрозділи підприємства без винятку. Це допоможе підприємству діяти як система, краще організувати свій виробничий процес, та кінець-кінцем підвищити якість, що можливо лише при зацікавленості всіх працівників. Усе це є здійсненням тільки тоді, коли діє чітко організована система управління якістю продукції, спрямована на інтереси споживачів, що стосується всіх підрозділів і прийнятна для всього персоналу.

Висновки та подальші дослідження. Проведений аналіз сучасного стану управління якістю на ТОВ «Зіньківська цегла» дозволив визначити основні проблеми які стоять перед підприємством на шляху покращення його конкурентних позицій на ринку виробництва цегли. Визначені можливості розвитку якості продукції на даному підприємстві шляхом впровадження системи управління якістю на основі стандартів ISO серії 9000 та застосування процесів і показників управління якістю продукції. Розроблення і впровадження системи управління якістю продукції дасть змогу ТОВ «Зіньківська цегла» стандартизувати процес технологічного розвитку продукції, привести його у відповідність до міжнародних вимог, сприятиме побудові інтегрованої системи управління якістю на підприємстві, що, врешті-решт, забезпечить виробництво та реалізацію високоякісної, безпечної та доступної продукції. Подальші дослідження будуть спрямовані на організаційне забезпечення впровадження пропозицій на даному підприємстві.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Винокуров В. Качество управления как фактор укрепления рыночных позиций предприятия / В. Винокуров, А. Винокуров // Стандарты и качество. – 2006. – № 3. – С. 23-27.
2. Василевская С. В. Процессы СМК: прикладная идентификация [Электронный ресурс] / С. В. Василевская // Веб-портал Klubok.net – Управление качеством. – Режим доступа : <http://www.klubok.net/article2371.html>.
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. – На заміну ДСТУ ISO 9001-95, 9002-95, 9003-95. – К. : Держстандарт України, 2001. – 24 с.
4. Управління якістю продукції [Текст] : навч. посібник для студ. вищих навч. закл. України / О. І. Запунний [и др.] ; ред. В. Д. Немцов ; Інститут змісту і методів навчання, Національний технічний ун-т України «Київський політехнічний ін-т». – К. : [б.в.], 1998. – 134 с.
5. Друзюк В. Система управління якістю – інвестиція в майбутнє / В. Друзюк, О. Федак // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2009. – № 1. – С. 51-54.
6. Стандарти Міжнародної організації зі стандартизації – ISO : довідник : в 3 т. / В.Л. Іванов (ред.), В.А. Павлюкова (уклад.). – Л. : Леонорм, 1998. – 259 с. – (Нормативна база підприємства). – Т. 1. – 259 с.
7. Тупкало В. Н. Стандарт ISO 9001:2008 или восемь лет страстей по качеству / В. Н. Тупкало, С. В. Тупкало // Das Management № 2(01-03). – 2010.