

Бойчук Н.Я.

ст. викладач ФММ НТУУ «КПІ»

Холтобіна І.О.

студентка ФММ НТУУ «КПІ»

ПРОБЛЕМИ ТА СУЧАСНИЙ СТАН СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

В статті досліджено сучасний стан впровадження та функціонування системи управління якістю продукції на вітчизняних підприємствах в умовах глобалізації ринку та здійснено аналіз проблем, які виникають у зв'язку з цією діяльністю.

Ключові слова: якість продукції, стандартизація, сертифікація, петля якості, споживач, міжнародні стандарти якості, системи комплексного управління якістю

Вступ. В сучасних умовах, коли підприємства будь-якої галузі прагнуть до забезпечення конкурентоздатності і ефективної господарської діяльності, а також виживання в умовах глобалізації ринку, проблема забезпечення належної якості продукції стає дуже актуальною.

Питанням управління якістю продукції протягом багатьох років займалися такі вчені, як: Удовиченко О. П., Шаповал М. І., Котляр М. А., Базієвський С. Д., Агєєв Є. Я., Вотченікова О. В., Лойко Д. П., Симонова І. В., Проскура В. Ф., Буряк Р. І., та ін.

В колі економічних інтересів споживачів, виробників, а також держави, проблема якості знаходиться постійно. Від її вирішення залежить місце нашої країни в європейській та світовій економічній системі, де ринкова економіка ставить перед Україною питання засвоєння нових умов функціонування господарської діяльності. Організація повинна мати всі сучасні технології, оптимальне співвідношення найвищої якості продукції та найнижчих цін, розмаїття вибору у сфері споживання для того, щоб вижити і затвердити свої позиції на внутрішньому та зовнішньому ринках. Сьогодні, коли споживач отримав можливість вибору, саме він пред'являє вимоги до рівня якості продукції.

Конкурентоспроможність продукції тісно зв'язана з її якістю, а отже, на всіх рівнях управління підприємство має приділяти увагу питанню забезпечення належної якості продукції [1]. Зараз це питання має не тільки економічний, а й соціальний, політичний, науково-технічний і організаційний характер.

Постановка задачі. Дослідити сучасний стан системи управління якістю продукції на підприємстві, проаналізувати проблеми, які виникають в процесі її здійснення.

Результати досліджень. Якість являє собою важливу ринкову характеристику товару, а отже, її поліпшення за рахунок покращення якості

матеріалів, сировини та обладнання сприяє більш ефективному забезпеченню потреб за рахунок економії ресурсів.

Науково-технічний розвиток та потреби, які виникають у зв'язку з цим прогресом, мінливість споживчих запитів населення, обмеженість або нестача природних ресурсів, підвищення значення матеріального стимулювання в ринкових умовах, а також розвиток зовнішньої торгівлі диктують в сучасних умовах необхідність поліпшення якості продукції.

ДСТУ ISO 9000: 2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» надає таке визначення системі управління якістю:

Система управління якістю (quality management system) – сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних елементів для спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості [2].

Оскільки підприємство є головною ланкою в системі управління якістю промислової продукції, то у рамках системи управління якістю, яка є чинною на підприємстві, і здійснюється робота щодо її забезпечення. Об'єктами управління виступають процеси, від реалізації яких залежить якість кінцевої продукції. Вони здійснюються на всіх етапах життєвого циклу продукту та включають 11 етапів, утворюючи так звану «петлю якості» (рис. 1) [3].



Рис. 1. «Петля якості» або типові стадії життєвого циклу, на яких забезпечується якість продукції

Якість продукції планується і формується у виробничій сфері і піддається змінам у споживчій сфері. Усі види діяльності, що складають

модель петлі якості, мають безпосередній вплив на якість кінцевого результату.

Визначальними елементами комплексного управління якістю продукції є стандартизація та сертифікація виробів. Стандартизація є тією діяльністю, яка регламентує правила, процеси, методи виготовлення та контролю продукції, а також гарантує безпеку життя, здоров'я і майна людей та навколишнього середовища [4]. В умовах бурхливого розвитку техніки і промисловості, виникають нові методи виробництва і з'являються матеріали, які призводять до появи нових стандартів. Але головною метою стандартизації насамперед є те, щоби на будь-якому етапі економічного розвитку суспільства вона повинна сприяти створенню якісних виробів при їх масовому виготовленні.

Стандартизація тісно пов'язана з сертифікацією. В загальне поняття сертифікації продукції входить клеймування, включення в перелік або похвала продукції, видача сертифікату для підтвердження відповідності стандарту. Сертифікація продукції є обов'язковою умовою для кожного з виду товарів, який підлягає продажу на світовому ринку, якщоби підприємство зацікавлено в його вигідному просуванні. Відтак, сертифікація стала в наш час одним із важливих механізмів управління якістю. Вона дає можливість надати споживачу підтвердження безпеки продукції, забезпечити контроль за її відповідністю вимогам екологічної чистоти, а також підвищити її конкурентоздатність.

Нормативне регулювання якості забезпечується на таких рівнях: мегоекономічний, макроекономічний, мезорівень та мікрорівень (табл. 1).

Стандарти ISO серії 9000 і 10000 – це символи накопиченого передового досвіду в сфері управління якістю продукції на підприємстві. А отже, їх впровадження не означає відміну діючої комплексної системи управління якістю продукції, а фактично, це є подальшим її розвитком і удосконаленням, в першу чергу, шляхом суттєвого поглиблення всіх трьох основних складових системи – управління якістю, забезпечення якості і контролю [5].

На міжнародних стандартах в галузі управління якістю серії ISO 9000, ISO 10000, ISO 14000, які були прийняті як державні стандарти України у 1995 році, заснована система комплексного (загального) управління якістю (TQM). Її запровадження на промислових підприємствах стало за останні роки визначним досягненням у сфері забезпечення високого рівня якості і конкурентоспроможності продукції.

На сьогоднішній день в країнах Європи TQM визначає концепцію менеджменту на промислових підприємствах, а також організаціях сфери послуг, державних та громадських установах [1]. Україна, на жаль, лише тільки починає ставати на шлях євроінтеграції, запроваджуючи відповідні системи управління якістю на вітчизняних підприємствах. Більшість керівників підприємств та організацій поки що не мають усвідомлення того,

що відсутність сучасних систем управління є перешкодою до стабільності та зростання у найближчому майбутньому.

Таблиця 1

Рівні нормативного регулювання якості

РІВНІ НОРМАТИВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ	
Мегоекономічний рівень	
Угоди	Ратифіковані міжнародні угоди
Стандарти	Система стандартів в ГОСТ; ISO 9000, 9001, 14000; OHSAS 18000
Макроекономічний рівень	
Кодекси	Цивільний та Господарський кодекси України
Закони, постанови, накази	Закон України «Про стандартизацію»; Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики «Про затвердження національних стандартів в Україні»
Інструкції та положення	Інструкції та положення Міністерства фінансів в Україні, Держспоживстандарту України
Мезорівень	
Декрети, накази, листи	Дekret КМУ «Про стандартизацію та сертифікацію», «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил і відповідальність за їх порушення»; Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики «Про затвердження переліку продукції, шр підлягає обов'язковій сертифікації в Україні»; Наказ Міністерства охорони здоров'я України «Про затвердження порядку проведення сертифікації виробництва лікарських засобів»
Мікроекономічний рівень	
Накази, інструкції, положення, розпорядження	Наказ керівника про створення служби сертифікації, посадові інструкції, положення про службу сертифікації, розпорядження служби сертифікації
Договори	Договори, які укладаються між контрагентами, в частині вимог, які висуваються до якості продукції

TQM дозволяє якнайкраще використовувати наявні на підприємстві ресурси за допомогою наступної системи принципів, яка була сформульована Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO):

- орієнтація організації на споживача, тобто розуміння його дійсних і майбутніх потреб, задоволення вимог споживача;
- лідерство керівника, керівники мають визначати напрями дій і створювати середовище, яке буде забезпечувати повне залучення працівників у вирішення завдань організації;
- залучення персоналу, досягнення цілей за умов повного залучення їх можливостей;
- будівництво системи управління організацією на основі управління мережею процесів – процесний підхід;
- розуміння взаємозалежних процесів як системи, ідентифікація та керування цими процесами за їхніми внесками в досягнення встановлених цілей – системний підхід;
- постійне поліпшення, як стратегічна мета діяльності організації;

– прийняття рішень на основі логічного аналізу і раціональної оцінки інформації та первинних даних;

– відносини з постачальниками на основі взаємовигоди.

Якщо підприємство прагне збільшити обсяги реалізації продукції (послуг) як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках, бути конкурентоздатним по відношенню до іноземних фірм, недостатньо лише забезпечити таку систему управління якістю, яка відповідає міжнародним стандартам ISO (9000, 10000) або впровадити систему TQM в процесі ведення своєї господарської діяльності. Необхідним є також відстеження, прогнозування і задоволення з деяким випередженням у часі потреб споживачів, які постійно змінюються. Технічні умови й технології, які так само мають тенденцію до частоті змінності, припускають постійну зміну організаційних механізмів, методів забезпечення якості, контролю і управлінських методик. Цей підхід має назву «постійне поліпшення якості» (quality improvement) [2].

Україна значно відстає від розвинених країн світу за кількістю впроваджених та сертифікованих систем управління якістю продукції. З впровадженням систем управління якістю на вітчизняних підприємствах пов'язані такі проблеми, як: недосконалість системи управління влади, її низька ефективність в координації робіт, пов'язаних із забезпеченням державної політики в сфері управління якістю.

Серед факторів, які стають на заваді впровадження систем управління якістю, вагомий вплив має низька обізнаність керівників та спеціалістів підприємств щодо ефективності впровадження таких систем та механізму їх реалізації, а також психологічна неготовність персоналу, що проявляється в усвідомленні економічної і виробничої необхідності значимості нововведення. Може здаватися, що схема впровадження стандартів ISO серії 9000 і 10000 проста. Але за деякими лаконічно сформульованими в стандартах ISO вимогами, мають місце значні обсяги робіт. Також слід відокремити недостатнє фінансування у сфері систем управління науково-методичних розробок.

Висновки. Запровадження систем управління якістю та їх сертифікація на підприємстві дозволяє покращити якість власної продукції та послуг, вийти на певний рівень конкурентоспроможності не тільки на вітчизняному ринку, а й за його межами.

Згідно проведеного дослідження, такою системою може стати система TQM (система комплексного управління якістю), яка залучає всіх співробітників у діяльність з поліпшення якості, сприяє безперервному вдосконаленню якості продукції й процесів, оптимально використовує всі ресурси організації та використовує наукові підходи у вирішенні завдань. Але, на жаль, в Україні спостерігається ситуація, коли підприємство має недостатньо стимулів до впровадження систем управління, щоб вони переважили фінансові складнощі та трудові витрати, які необхідні для успішного впровадження цієї системи. В таких умовах, важлива роль

ві дводиться державі та законодавству зокрема. Держава своїми адекватними діями має компенсувати відсутність у керівників усвідомлення, що сучасна система управління якістю – це шлях до майбутньої стабільності та зростання.

Досвід провідних вітчизняних підприємств свідчить про те, що під час розробки та впровадження систем менеджменту якості на підприємстві виникає ціла низка проблем, серед яких окрему ланку займає психологічне несприйняття співробітниками змін. Однією з найголовніших умов успішного впровадження системи якості є усвідомлення вищим керівництвом того факту, що побудова ефективної системи якості можлива тільки при постійній участі, особистої зацікавленості та належного мотивування співробітників.

Список використаних джерел

1. Агеев Е. Я. Управление качеством: навч.-метод. пособие / Е. Я. Агеев. – Львов: Новий Світ–2000, 2010 р. – 240 с.
2. Национальный стандарт Украины. Системы управления качеством. Основные положения и словарь терминов (ISO 9000:2005, IDT) – Режим доступа – <http://www.docu ment. org. ua/ si ste mi - up rav li n n j a - j a ki st yu - os nov ni - p d o zh en j a - t a - s lo v ni k - no r 14237. ht ml>
3. Вакуленко А. В. Управление качеством. Навч.-метод. пособие для самост. вивч. дисц. – К.: КНЕУ, 2004. – 167 с. ДСТУ ISO 9000:2007
4. Управление качеством: навч. пособие / Д. П. Лойко, О. В. Вотченкова, О. П. Удовиченко, М. А. Котляр. – 2-ге вид. – Львов: Магнолія 2006, 2010 р. – 336 с.
5. Костенко Т. Д. Экономический анализ и диагностика stanu современного предприятия: навч. пособие / Костенко Т. Д., Пидгора Е. О., Рижиков В. С., Ганков В. А., Герасимов А. А., Ровенська В. В. – К.: Центр навч. літ-ри, 2005. – 400 с.

Бойчук Н.Я.

ст. преподаватель ФММ НТУУ «КПИ»

Холтобина И.А.

студентка ФММ НТУУ «КПИ»

ПРОБЛЕМЫ И СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

В статье исследовано современное состояние внедрения и функционирования системы управления качеством продукции на отечественных предприятиях в условиях глобализации рынка и осуществлен анализ проблем, возникающих в связи с этой деятельностью.

Ключевые слова: качество продукции, стандартизация, сертификация, петля качества, потребитель, международные стандарты качества, системы комплексного управления качеством.

Boychuk N.Y., Holtobina I.A.

PROBLEMS AND CURRENT STATUS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN AN ENTERPRISE

The paper investigates the current state of implementation and operation of quality management on domestic enterprises in a globalized market and analysis of problems that arise in connection with this activity.

Key words: quality, standardization, certification, quality loop, the consumer, the international quality standards of TQM

Кавтиш О.П.

доцент, к.е.н ФММ НТУУ «КПІ»

Абрамова О.С.

студентка ФММ НТУУ «КПІ»

СТАН ТА МОЖЛИВОСТІ ПОКРАЩЕННЯ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ УКРАЇНИ

У статті досліджено стан та тенденції впровадження стратегічного управління на підприємствах України. Виявлені головні проблеми запровадження системи стратегічного менеджменту на вітчизняних підприємствах, які на пряму пов'язані з успішністю організації. Розкрито зміст та цілі впровадження стратегії на підприємстві та обумовлене функціональне призначення елементів стратегічного управління. Надані практичні поради щодо запровадження принципів та елементів стратегічного управління у діяльність вітчизняних підприємств як основи формування комплексної концепції і механізмів його реалізації.

Ключові слова: стратегічне управління, стратегія, категорія, лідер-стратег, принципи, концепція.

Вступ. Сьогодні будь-якому суб'єкту господарювання доводиться діяти у досить динамічному конкурентному середовищі, в якому змінюються пріоритети держави, оновлюються технології, асортимент продукції, потреби, інтереси і смаки споживачів, набирають сили конкуренти або, навпаки, економічно слабнуть і переорієнтовуються на інші ринки. Тому підприємство повинно знати, як впливає внутрішнє та зовнішнє середовище на його діяльність, щоб мати можливість слідувати поставленим цілям, місії та своїй політиці. В Україні стратегічне управління ще не знайшло належного місця. Лише 10% підприємств реалізують власну стратегію, 5% розуміють її вплив на діяльність, 15% обмежуються лише обговоренням, 25% менеджерів мають стимули, пов'язані зі стратегією і в 40% існує зв'язок між стратегією та бюджетом