

УДК 334.716:658.56

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

Уткіна Ю. М., к.е.н., доцент (УкрДАЗТ)

У статті розглянуто питання щодо теоретичних основ побудови ефективної системи менеджменту якості на підприємствах

Ключові слова: менеджмент якості, система менеджменту якості, теоретичні аспекти, підприємство промисловості

Постановка проблеми та її зв'язок з науковими чи практичними завданнями. Сучасні складні процеси в Україні не дозволяють вітчизняним підприємствам у повній мірі проводити заходи з розширення внутрішнього і зовнішнього ринків збуту. Однією з причин такого становища є низька якість продукції.

Як засвідчує досвід сучасного менеджменту, вдосконалення системи управління якістю, поліпшення якості бізнес-процесів виробничої діяльності, продукції і послуг призводить до зростання кількості споживачів та збільшують прибутки підприємства. Формування та впровадження ефективної системи управління якістю на підприємстві позитивно впливає на його економічний розвиток і конкурентоспроможність, тому питання менеджменту якості набуває все більшої актуальності.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Теоретичні та практичні аспекти забезпечення якості на вітчизняних підприємствах промисловості розроблено такими науковцями, як В. Л. Дикань [1, 2], О. В. Михайлівська [4], Л. І. Федулова [7], Р. А. Фатхутдинов [8] та ін.

Виділення невирішених частин загальної проблеми. Проте слід зазначити, що сучасні дослідження спрямовані на практичну реалізацію функцій менеджменту якості. У зв'язку з цим виникає об'єктивна необхідність дослідження теоретичних основ і методичних розробок з організації ефективної системи менеджменту якості на підприємствах промисловості.

Формування цілей статті. Метою статті є комплексне дослідження сучасних теоретичних і практичних підходів до побудови ефективної системи менеджменту якості на підприємствах.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для реалізації сучасних інструментів управління якістю на підприємствах проведемо дослідження сутності управління якістю та становлення систем менеджменту якістю.

Згідно стандарту ISO 8402 „Управління якістю – це методи і види діяльності оперативного характеру, які використовуються для виконання вимог по якості” [5, с. 50].

Згідно ДСТУ ISO 9000:2007 „Управління

якістю – скоординовані дії щодо спрямування і контролювання діяльності організації стосовно якості. При цьому під організацією розуміється група людей з певним розподілом відповідальності, повноважень і взаємовідносин, а також різноманітні засоби (приклад організації – підприємство, фірма тощо) [6].

У [3, с. 769] управління якістю трактується як комплекс стратегічних і тактичних заходів щодо організації бездефектної роботи усіх ланок виробничого процесу підприємства і перевірки якості виробу під час його виготовлення, а управління якістю продукції – як комплекс методів і дій, спрямованих на досягнення рівня якості, що задовольняє проектно-конструкторські контрактні вимоги і потреби споживачів.

Під системою управління якістю у ДСТУ ISO 9000:2007 розуміється сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів для встановлення політики, цілей і досягнення цілей для спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості [6].

Розвиток управління якістю на вітчизняних підприємствах відбувалося у сім етапів (рис. 1). Зарубіжні системи управління якістю дещо відрізняються від вітчизняних. Розглянемо деякі з них докладніше.

В американських компаніях базовим елементом у формуванні якості продукції є аналіз вимог споживача. Система зворотного зв'язку побудована таким чином, що кінцевим елементом процесу регулювання якості також стають вимоги споживача. Обрані показники якості досягають своїх планованих значень у процесі виробництва. Експлуатація, технічне обслуговування й гарантійний ремонт подають додаткову інформацію про ступінь задоволення потреб у даному виді продукції.

Особливостями американської системи управління якістю є: пов'язування проблем якості з конкурентоспроможністю товарів, підприємств і країни у цілому; зростання обсягу бюджетного фінансування освіти, науки і розвитку людського фактору; удосконалення системи управління підприємством (менеджменту); увага до процесу планування виробництва за обсяговими й якісними показниками; жорсткий контроль якості продукції з боку адміністрації

Е т а п и р о з в и т к у с и с т е м у п р а в л і н н я я к і с т ю	Система управління якістю Саратовська система бездефектного виготовлення продукції (система БВП) 1955 рік	Мета, об'єкти, показники управління якістю Мета – виготовлення продукції без дефектів Об'єкт – якість праці виконавців у процесі виготовлення продукції Показник – відсоток (частка) здавання продукції з першого пред'явлення за певний період часу	Характерні особливості системи Впровадження кількісної оцінки якості праці за одиничним показником – відсотком здавання продукції з першого пред'явлення Планування технічних, організаційних та ідеологічних заходів, спрямованих на виключення суб'єктивних заходів, і зменшення об'єктивних причин дефектів Підвищення особистої відповідальності виконавців за якість виготовленої продукції Зростання ролі самоконтролю у процесі праці
Горьківська система „Якість, надійність, ресурс з перших виробів” 1958 рік	Мета – забезпечення надійності виробів Об'єкт – якість технічної підготовки виробництва нових виробів Показник – рівень надійності першого виробу	Підвищення ролі вирішення проблем якості продукції на стадії її проєктування і поставлення на виробництво Використання об'єктивних методів оцінювання надійності продукції на стадії її розроблення і поставлення на виробництво	Підвищення ролі вирішення проблем якості продукції на стадії її проєктування і поставлення на виробництво Використання об'єктивних методів оцінювання надійності продукції на стадії її розроблення і поставлення на виробництво
Ярославська система наукової організації робіт з підвищення моторесурсу (НОРМ) 1962 рік	Мета – виготовлення продукції підвищеної надійності Об'єкт – якість деталей і складальних одиниць складної продукції Показник – значення моторесурсу автодизеля	Систематичне підвищення надійності деталей і складальних одиниць за рахунок підвищення вимог до чинної технологічної документації Створення на підприємстві спеціального відділу (бюро) надійності, відповідального за збирання й оброблення інформації про експлуатаційну надійність виробів та розроблення пропозицій з підвищення довговічності деталей і складальних одиниць Підвищення ролі вирішення проблеми якості продукції на стадії її експлуатації (створення експлуатаційно-ремонтної служби)	Систематичне підвищення надійності деталей і складальних одиниць за рахунок підвищення вимог до чинної технологічної документації Створення на підприємстві спеціального відділу (бюро) надійності, відповідального за збирання й оброблення інформації про експлуатаційну надійність виробів та розроблення пропозицій з підвищення довговічності деталей і складальних одиниць Підвищення ролі вирішення проблеми якості продукції на стадії її експлуатації (створення експлуатаційно-ремонтної служби)
Львівська система бездефектної праці (СБП) 1967 рік	Мета – забезпечення бездефектної праці Об'єкт – якість праці окремих виконавців і колективів Показник - комплексний показник якості окремих виконавців і колективів	Удосконалення кількісної оцінки якості праці за рахунок ведення комплексного показника якості праці Поширення кількісної оцінки якості праці на інженерно-технічних працівників і службовців, а також на кожний структурний підрозділ	Удосконалення кількісної оцінки якості праці за рахунок ведення комплексного показника якості праці Поширення кількісної оцінки якості праці на інженерно-технічних працівників і службовців, а також на кожний структурний підрозділ
Львівська комплексна система управління якістю продукції на базі стандартизації (КС УЯП) 1972 рік	Мета – виробництво продукції вищої категорії якості Об'єкт – рівень якості продукції Показники – доля і обсяг продукції вищої категорії якості	Комплексність, системність управління якістю продукції Чітке визначення змісту управління якістю продукції через встановлений склад функцій управління якістю продукції Широкое використання в управлінні якістю продукції стандартизації Створення передумов для автоматизованого управління якістю продукції	Комплексність, системність управління якістю продукції Чітке визначення змісту управління якістю продукції через встановлений склад функцій управління якістю продукції Широкое використання в управлінні якістю продукції стандартизації Створення передумов для автоматизованого управління якістю продукції
Краснодарська комплексна система підвищення ефективності виробництва (КС ПЕВ) 1975 рік	Мета – підвищення ефективності виробництва (підвищення рівня якості продукції включно) Об'єкт – ефективність виробництва Показники – показники ефективності виробництва	Розроблення комплексного плану підвищення ефективності виробництва, який містить перспективні і поточні завдання для кожного підрозділу підприємства Впровадження нового методу оцінювання праці на основі принципу „зароблених премій” Розроблення ідеологічного забезпечення системи Розширення сфери використання СТП	Розроблення комплексного плану підвищення ефективності виробництва, який містить перспективні і поточні завдання для кожного підрозділу підприємства Впровадження нового методу оцінювання праці на основі принципу „зароблених премій” Розроблення ідеологічного забезпечення системи Розширення сфери використання СТП
Дніпропетровська комплексна система управління якістю використання ресурсів (КС УЯР) 1978 рік	Мета – поліпшення господарської діяльності підприємства Об'єкт – рівень якості продукції й ефективність використання ресурсів Показники – показники якості продукції і ефективності використання ресурсів	Розширення змісту спеціальних функцій Введення нових спеціальних функцій управління якістю продукції Науково-технічний розвиток підприємства, забезпечення умов праці і побуту, охорона довкілля тощо Встановлення в планах і доведення до цехів, дільниць і бригад господарських показників Введення прогресивних планових оціночних норм і нормативів	Розширення змісту спеціальних функцій Введення нових спеціальних функцій управління якістю продукції Науково-технічний розвиток підприємства, забезпечення умов праці і побуту, охорона довкілля тощо Встановлення в планах і доведення до цехів, дільниць і бригад господарських показників Введення прогресивних планових оціночних норм і нормативів

Рисунки 1 - Етапи розвитку систем управління якістю продукції [4, с. 443-445; 8, с. 437-438]

підприємства, вибірковий контроль з боку місцевих і федеральних органів управління; застосування економіко-математичних методів до управління якістю [8, с. 441-442].

Характерною рисою функціонування японських систем управління якістю є всебічне навчання персоналу підприємства методам бездефектної праці, твердий контроль за дотриманням технології, залучення робітників до управління якістю продукції за допомогою гуртків якості.

У Японії головним у відношенні до якості є:

- широке впровадження наукових розробок в області управління і технологій;

- високий ступінь комп'ютеризації всіх операцій управління, аналізу та контролю за виробництвом;

- максимальне використання можливостей людини, для чого приймаються міри з стимулювання творчої активності (гуртки якості), виховання патріотизму до своєї фірми, систематичного та повсякчасного навчання персоналу;

- розвиток корпоративного духу [8, с. 444].

Європейська система управління якістю базується на всебічному застосуванні єдиних стандартів, підходів до технологічних регламентів, гармонізації національних стандартів у відповідності до системи стандартів ISO серії 9000, а також на впровадженні їх європейських аналогів – EN серії 29000. Відмінними особливостями європейського підходу до вирішення проблем якості продукції є:

- законодавча основа для проведення всіх робіт, пов'язаних з оцінкою та підтвердженням якості;

- гармонізація вимог національних стандартів, правил і процедур сертифікації;

- створення регіональної інфраструктури та мережі національних організацій, уповноважених проводити роботи із сертифікації продукції та систем якості, акредитації лабораторій, реєстрації спеціалістів з якості тощо;

- розвиток інтеграції по стадіях життєвого циклу продукції;

- розвиток аудиту якості [8, с. 446].

Сьогодні найбільше поширення на промислових підприємствах Європи, Америки і Японії одержали дві концепції: TQC (англ. Total Quality Control) і CWQC (англ. Company-Wide Quality Control).

Концепція TQC (США, Європа) заснована на побудові системи управління якістю, яка охоплює всі сторони діяльності підприємства. Відповідно до цієї концепції вирішення проблеми якості входить у сферу відповідальності керівництва підприємства (менеджменту) і є головною турботою добре структурованого адміністративного підрозділу, який спеціалізується виключно на організації забезпечення

якості продукції [4, с. 439].

Концепція CWQC (Японія) передбачає участь у роботах з якості всього персоналу підприємства – від президента до рядового робітника. Відповідно до цього підходу працівники всіх підрозділів та ієрархічних організаційних рівнів підприємства мають бути навчені методам управління якістю і використовувати їх на практиці. Іншими особливостями цієї концепції стало широке використання статистичних методів, організація внутрішніх фірмових перевірок систем якості, діяльність гуртків якості [4, с. 439].

Висновки даного дослідження і перспективи подальших робіт у цьому напрямку.

Основні акценти сучасних систем менеджменту якості стосуються всебічного задоволення вимог споживачів, залучення всіх працівників до процесів забезпечення якості та тотального управління (усіма сторонами діяльності підприємства), безперервного поліпшення якості й комплексної стандартизації. Базуючись на системному підході, основний акцент в управлінні якістю зміщується на реалізацію заходів, що гарантують випуск продукції стабільного рівня якості, при цьому забезпечення якості розглядається як головне стратегічне завдання підприємництва будь-якої області та форми власності.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Дикань В. Л. Реформирование экономики Украины и конкурентоустойчивость предприятий: монография / В. Л. Дикань. – Харьков: Основа, 1997. – 345 с.

2. Дикань В. Л. Сучасні системи управління якістю продукції / В. Л. Дикань, Н. М. Лисьонкова // Вісник економіки транспорту і промисловості: збірник наукових праць. – Харків: УкрДАЗТ. – 2005. – №12. – С. 229-234.

3. Економічна енциклопедія: У трьох томах. Т. 3 / С. В. Мочерний [та ін.]. – К.: Видавничий центр «Академія», 2002. – 952 с.

4. Михайловська О. В. Операційний менеджмент: навчальний посібник / О. В. Михайловська. – К.: Кондор, 2008. – 550 с.

5. Сборник новых версий стандартов ИСО серии 9000 (пересмотр ИСО 9000, 9001, 9002, 9003, 9004:1987 и ИСО 8402:1986). – М.: Издательство ВНИИС Госстандарта России, 1995.

6. Система управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005 IDT): ДСТУ ISO 9000:2007 [Електронний ресурс]. – Видання офіційне. – [Чинний від 01.01.2008]. – Київ: Держспоживстандарт, 2008. – Режим доступу: <http://tk-group.at.ua/load/4-1-0-27>. – (Національний стандарт України) – 356с.

7. Сучасні концепції менеджменту: навчальний посібник / за ред. д.е.н., проф. Л.І. Федулової. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 536 с.

8. Фатхутдинов Р. А. Организация производства: Учебник / Р. А. Фатхутдинов. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 672 с.

Аннотація. В статті рассмотрен вопрос относительно теоретических основ построения эффективной системы менеджмента качества на предприятиях.

Ключевые слова: менеджмент качества, система менеджмента качества, теоретические аспекты, предприятие промышленности.

Summary. In the article a question is considered in relation to theoretical bases of construction of the effective system of management of quality on enterprises.

Keywords: management of quality, system of management of quality, theoretical aspects, enterprise of industry.

*Рецензент к.е.н., доцент Сухорукова Т.Г.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Зубенко В.О.*

УДК 658:336

ХАРАКТЕРИСТИКА ЕКОНОМІЧНОЇ СТІЙКОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ТА ЇЇ ЕЛЕМЕНТІВ

Харчук Т.В., к.е.н., доцент, (ЄУ)

У статті досліджено сутність поняття «економічна стійкість», узагальнено теоретичні підходи до її визначення, виокремлено характеристики, що відображають сутнісно-змістове наповнення економічної стійкості та визначено її основні елементи.

Ключові слова економічна стійкість, виробнича, технологічна, фінансова, соціальна, екологічна, ринкова стійкість.

Постановка проблеми. В умовах сучасних ринкових відносин одним з пріоритетних напрямів діяльності будь-якого підприємства є підвищення ефективності роботи і забезпечення умов їхнього довгострокового розвитку шляхом забезпечення належного рівня економічної стійкості, що характеризується ефективністю управління формуванням та використанням капіталу, ступенем прибутковості, фінансової стійкості підприємства, здатністю розраховуватися за борговими зобов'язаннями тощо, що обумовлює необхідність дослідження сутності та визначення елементів економічної стійкості підприємства як необхідної передумови забезпечення конкурентоспроможності підприємства як на внутрішньому, так і на зовнішніх ринках.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Широке коло питань, пов'язаних із дослідженням економічної стійкості підприємства, висвітлено у працях таких науковців як С. Анохін [1], О. Ареф'єва [2], І. Брянцева [3], В. Василенко [4], В. Гречаний [5], С. Єзерська [6], О. Зайцев [7], В. Иванов [8], М. Лапуста [9], О. Поліщук [10] та інших. Проте, оскільки процес управління економічною

стійкістю підприємства має складний багатоаспектний характер, необхідно дослідити вплив та пріоритетність її складових з урахуванням великої кількості чинників для прийняття економічно обґрунтованих управлінських рішень.

Мета дослідження полягає в узагальненні підходів до визначення сутності економічної стійкості, виявленні характеристик, що її обумовлюють та дослідженні її основних елементів.

Вклад основного матеріалу. У сучасній науковій літературі економічна стійкість досліджується у декількох аспектах, узагальнення яких дозволить найбільш повно охарактеризувати її сутнісно-змістове наповнення. Так, деякі вчені [1, 9] розглядають економічну стійкість як стан рівноваги підприємства, зокрема, Лапуста М.Г. визначає економічну стійкість як рівноважний збалансований стан економічних ресурсів, що забезпечує стабільну прибутковість і нормальні умови для розширеного відтворення стійкого економічного росту в тривалій перспективі з урахуванням найважливіших зовнішніх і внутрішніх факторів [9]. Анохін С.Н. визначає економічну стійкість підприємства як такий