

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА

Кундєєва Галина Олексіївна

д.е.н., доцент

Національний університет харчових технологій

Топчій Катерина В'ячеславівна

магістрант, КНУ ім. Т.Г. Шевченка

Київ, Україна

g_a_k@ukr.net

katiatopchiy@gmail.com

Вступ. Розвиток України як правової та демократичної держави характеризується глибокими, принциповими змінами практично в усіх сферах суспільного життя. Такі зміни, у свою чергу, передбачають необхідність реформування економічної сфери України та зумовлюють зростання безпековості шляхом впровадження міжнародних стандартів управління якістю в діяльність вітчизняних підприємств. Для виробників продукції якість являє собою своєрідну гарантію забезпечення конкурентоспроможності, для споживачів – це умова безпекового задоволення потреб; для держави – покращення якості життя громадян.

Мета дослідження полягає в аналізі та обґрунтуванні теоретичних аспектів та запропонуванні пропозицій відносно покращення системи управління якістю на підприємстві.

Матеріали і методи. При викладені основного матеріалу використано методи: синтезу, аналізу та порівняння. При формуванні висновків – метод узагальнення.

Результати і обговорення. Розв'язання основних проблем підвищення якості можливе виключно за умови впровадження дієвої системи управління якістю (СУЯ). Ця система являє собою сукупність бізнес-процесів, орієнтованих на постійне задоволення потреб клієнтів і підвищення їх

задоволеності. Фундаментальними стандартами в системі стандартів ISO серії 9000 є [1]:

- ISO 9000:2015 – Система управління якістю. Основні принципи і поняття.
- ISO 9001:2016 – Системи управління якістю. Вимоги..
- ISO 9004:2009 – Менеджмент досягнення сталого успіху організації.
- ISO 19011:2009 – Стандарт відносно здійснення контролінгу СУЯ та систем управління зовнішнім середовищем.

Ключові засади якості та її поширення по всьому бізнесу пояснюються концепцією управління системою якості [2]: процес планування системи якості; процес забезпечення якості; процес контролю якості; поліпшення якості.

На сьогодні всі способи управління якістю підприємства можна поділити на такі [3]: адміністративні (організаційно-розпорядчі), інженерно-технологічні, економічні способи, соціально-психологічні способи.

Способи керування якістю може бути диференційовані наступним чином [4]:

- класичні способи управління якістю: способи статистичного керування якістю; спосіб циклу PDCA (Plan–Do–Check–Act); спосіб статистичного керування якістю TQC–Total Quality Control; спосіб постійного покращення якості Дж. Джурана AQI–Annual Quality Improvement; способи Г. Тагуті;

- «нові способи: концепція усталеного покращення Кайзен (KAIZEN); метод структурування функції якості QFD (Quality Function Development) або Концепція «Будинку якості» (Quality House); методологія «шість сигм»; сучасні способи та механізми керування компаніями, що спроможні використовуватися під час проектування систем менеджменту з якості та впровадження принципів TQM [5]. До цих принципів належать: принцип бенчмаркінгу; «точно – вчасно» Just – in – Time; принцип реінжинірингу бізнес-явищ (BPR – Business Process Reengineering); спосіб функціонального створення бізнес-явищ

(IDEFO); принцип збалансованого механізму індикаторів функціонування бізнесу BSC (Balanced Business Scorecard); принцип здійснення методологічних засад ABC-ABM-ABB (Activity Based Costing / Activity Based Management/ Activity Based Budgeting).

Під час запровадження системи якості продукції на виробництві важлива роль належить статистичним способам, що здатні з'ясувати та виокремити випадкові чи регулярні відхилення від норми та проаналізувати природу їх виникнення. Ще одним плюсом в процесі впровадження простих статистичних способів є зменшення витрат через скорочення об'єму виробництва дефектних виробів, і як наслідок, уникнути збитків через перероблення та рекламацийні заходи.

До статистичних способів належать [6]: спосіб контрольного листка, спосіб діаграми Парето, спосіб причинно-наслідкової діаграми, спосіб гістограми, спосіб діаграми розкиду, спосіб розшарування інформації, спосіб контрольної карти. За базу ефективного знаходження та подальшого упередження невідповідності відносно якості виробів/послуг, користуються сімома інструментами статистичного контролінгу, а саме: контрольними листками, діаграмами Парето, діаграмами Ісіакави, контрольними картами, гістограмами, діаграмами розсіювання, діаграмами послідовних операцій.

Для того, щоб отримати вірогідні дані відносно вимірів показників якості слід враховувати цілий спектр таких компонентів [7]:

- вивчення партії матеріалів, яка застосовується для виробництва конкретного виробу/послуги,
- аналіз обладнання, на якому відбувається процес оброблення продукції,
- наявність людського фактора у виробничому процесі,
- дослідження зміни, на якій робляться відповідні виміри.

Найкраще для цього використовувати контрольні листки.

Наразі в Україні існує багато сучасних СУЯ. До них можна віднести такі [8]: СУЯ згідно з вимогами Держстандарту України ISO серії 9001 (2018р.);

НАССР – Система управління безпекою харчових продуктів НАССР; Система екологічного управління згідно з вимогами Держстандарту України ISO серії 14001; OHSAS – Система управління безпекою та гігієною праці згідно з вимогами Держстандарту OHSAS серії 18001.

Однією з головних задач провідних підприємств є постійне зростання продуктивності діяльності бізнес-структури та покращення якості продукції або ж послуги, яка надається, за умов ефективного управління системою якості підприємства. Це забезпечує їм низьку собівартість продукції чи послуги, високий прибуток та конкурентоздатність на міжнародному рівні.

Загальний портфель сучасної бази міжнародних стандартів ISO включає близько 19 тис. документів, які умовно можна поділити на три групи [9]:

- базові (стандарти, які містять методичні рекомендації щодо побудови, впровадження та застосування систем управління якістю);
- стандарти підтримки (надають допомогу в проведенні аудитів, управлінні ризиками, використанні статистичних методів аналізу і контролю якості, управлінні вимірами, управлінні економікою якості тощо);
- галузеві (найбільша група, яка встановлює специфічні вимоги до систем управління якістю в різних сферах та галузях діяльності).

Документи, що застосовані в Україні завдяки національним стандартам [3]:

- Державний стандарт України ІСО серії 9000 (2016 р.),
- Державний стандарт України ІСО серії 9001 (2016 р.),
- Державний стандарт України ІСО серії 9004 (2009 р.),
- Державний стандарт України ІСО серії 19011 (2009 р.).

Такий узгоджений набір стандартів сприяє процесу взаєморозуміння у вітчизняній і світовій торгівлі крізь показники загального визнання засадничих способів та важелів впливу у процесі керування якістю.

Висновки. На сьогодні спрямованість на якість являє собою механізм, що дозволяє компанії віднайти сучасні можливості в площині конкурентного середовища. З метою оптимізації системи управління якістю на підприємстві

пропонується керівництвом періодично проводити аналізування даних щодо: очікування замовників і рівня їх задоволеності, результатів внутрішніх та зовнішніх аудитів, моніторингу та вимірювання процесів та послуг, заяв, скарг та зауважень клієнтів, пропозицій посадових осіб компанії, результатів перевірки контролюючих органів.

Відносно покращення системи функціонування політики якості можна також сформулювати наступні рекомендації та заходи:

1) щороку перегляд стандартів вітчизняних нормативів, які використовуються;

2) зниження витрат та зниження собівартості продукції;

3) виходячи з того, що з'являються нові інструменти в галузі технічного прогресу, необхідне вивчення нововведеної технічної документації в галузі керування якістю. Саме їх впровадження здатне призвести до зниження витрат виробничого процесу.

Особливу увагу підприємству потрібно звертати на необхідність чи здатність систематичного покращення якості товарів. Покращення якості товарів компанії є своєрідною формою прояву закону економії робочого часу. Неухильне зростання ефективності виробництва на підприємстві за рахунок якісних чинників передбачає чітке визначення і комплексне використання усіх можливих шляхів поліпшення якості виробів.

Слід зазначити, що система управління якістю підприємства – це система, яку необхідно доповнити впровадженням низки мотиваційних заходів, адже треба не тільки мати кваліфікованих фахівців, а й зацікавити їх ефективно реалізовувати свій потенціал. Методологія загального управління якістю являє собою філософію менеджменту, що охоплює всю організацію, націленого на задоволення вимог споживачів і на безперервне вдосконалення компанії, забезпечує правильне виконання роботи з першого разу. Постійне поліпшення є основою успішного функціонування організації.

Література:

1. Пастухова В. В. Аналіз системи стратегічного управління підприємством: методологічний аспект / В. В. Пастухова // Фінанси України. – № 10. – 2000. – С. 69–74.
2. Губіна В. В. Якість товару як фактор конкурентоспроможності / В. В. Губіна // Культура народів Причорномор'я. – 2014. – № 278, Т. 1. – С. 7–10.
3. Кардаш В. Я. Стандартизація і управління якістю продукції. – К.: Вища школа, 2015. – С. 149-168.
4. Крилова Г. Д. Зарубіжний досвід управління якістю. М.: Вид-во стандартів. 1992. – С. 126-135.
5. Харченко Т. Б. Впровадження бенчмаркінгу як інструменту управління якістю / Т. Б. Харченко // Молодий вчений. – 2016. – № 6. – С. 128-131.
6. Трифілова А. О. Оцінка ефективності інноваційного розвитку підприємства / А. О. Трифілова. – М. : Фінанси та статистика, 2005. – С. 280-310.
7. Тарасова О. В. Сучасні концепції управління якістю продукції / О. В. Тарасова, О. В. Левицька // Економіка харчової промисловості. – 2010. – № 1. – С. 24-27.
8. Салімова Т. О. Управління якістю: підручник / Т. О. Салімова. - 2-е вид. – М.: Вид-во «Омега-Л», 2008. – С. 367-380.
9. Сімченко Н. О. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України: проблеми та перспективи / Н. О. Сімченко, Г. А. Мохонько. // Економіка. Управління. Інновації. - 2012. – № 1. – С. 2-8.