

ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ – ШЛЯХ ДО СТАЛОГО РОЗВИТКУ

Постановка проблеми у загальному вигляді. Реалізація євроінтеграційного курсу вимагає відповідного економічного та соціального розвитку країни. Стратегією економічного та соціального розвитку України на період до 2015 року передбачено забезпечення сталого зростання та прискореного подолання на цій основі розриву в економічному розвитку між Україною та країнами – членами ЄС [1]. Вирішення цього завдання можливе за умови інноваційного шляху розвитку, утвердження України як конкурентоспроможної, високотехнологічної держави. У такій ситуації проблему якості необхідно розглядати як важливий фактор підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки.

«Революція якості», яка відбулася в минулому сторіччі за ініціативою японського бізнесу довела, що якість може бути дієвим зразком у конкурентній боротьбі. Можна добитися стабілізації і зростання економіки, якщо проблема якості виділяється і вирішується як першочергова. Останнім часом в Україні реалізовано ряд заходів щодо поліпшення ситуації у сфері якості. Впроваджуються системи управління якістю відповідно до ДСТУ ISO 9001 на підприємствах та центральних органах влади, реформується існуюча інфраструктура забезпечення якості, розробляються та оновлюються стандарти, приймаються необхідні законодавчі акти.

Разом з тим існує низка не вирішених проблем. Опитування фахівців підприємств, що впровадили системи управління якістю виявило їх незадоволеність результатами впровадження у 60-80 % випадках [2]. На міжнародному ринку немає довіри до результатів випробувань і сертифікації, виконаних в українських лабораторіях та органах сертифікації. За інформацією Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) Україна відстає від держав Європи і світу щодо впровадження систем управління якістю. Вона посідає 36 місце у світі і 18 в Європі за кількістю

сертифікованих систем [3]. На вирішення цих проблем повинні бути спрямовані зусилля вчених та практиків.

Аналіз дослідження та публікацій з проблеми. Зважаючи на актуальність проблеми підвищення якості, активізації діяльності промислових підприємств з розроблення та впровадження систем управління якістю кількість наукових досліджень в цій науковій сфері неухильно зростає. Суттєвий внесок у формування сучасної концепції менеджменту якості внесли всесвітньовідомі фахівці, «гуру якості»: Е.Демінг, Дж.Джуран, Ф.Кросбі, К.Ісікава, А.Фейгенбаум, Т.Тагуті, Т.Сейфі та інші. Національна наукова школа якості сформувалася на початку 90-х років минулого сторіччя. Питанням якості присвячені роботи вітчизняних спеціалістів Каліти П.Я., Бичківського Р.В., Кабакова Ю., Саранчі Г.А., Чайки П.П., Шаповала М.І., Школьника Л.С., Якубовського В.Л. та інших. У той же час різні аспекти вирішення проблеми формування систем управління якістю потребують значної уваги.

Постановка завдання. Метою статті є висвітлення основних проблем, які виникають під час впровадження систем управління якістю на підприємстві.

Виклад основного матеріалу. В останні роки якість розглядається не тільки як виробнича категорія, а як більш широке поняття, яке характеризує якість суспільства, якість життя. У штаб-квартирі ООН регулярно проводиться аналіз рівня розвитку якості життя. У 1995 р. на світовій конференції з соціального розвитку на базі досліджень «якості життя» ПРООН (Програма розвитку ООН) запропоновано новий підхід до вирішення соціально-економічних проблем, який передбачає переміщення пріоритетів, а саме не людина заради досягнення економічних цілей, а економіка – в інтересах людини. Згідно звіту, опублікованому ООН у 2010 р. за індексом людського розвитку, який характеризує якість життя, Україна займає 69 місце з 169 країн, що підкреслює гостроту проблеми якості для країни [3]. Сьогодні однією із провідних тенденцій розвитку світогосподарських зв'язків є глобалізація світової економіки. З чинником глобалізації безпосередньо пов'язаний підхід, що втілюється у концепцію під назвою «сталий розвиток» («sustainable development»). У 1992 р. на Конференції ООН з навколишнього середовища та ро-

звітку в Ріо-де-Жанейро голови 178 держав (Україна в тому числі) підписали Декларацію щодо сталого розвитку. З того часу фахівцями зроблено багато узагальнень запропонованої концепції. У самому широкому розумінні стратегія сталого розвитку спрямована на досягнення гармонії у відношеннях між людьми та між суспільством і природою. Концепція сталого розвитку передбачає створення умов для довгострокової високої якості життя на основі споживання конкурентоспроможної продукції у безпечному життєвому середовищі. При такому підході стають важливими не лише показники якості кінцевої продукції (послуги), але і критерії, що характеризують соціальні відношення та умови виробництва під час створення та реалізації продукції.

В Україні увага до проблеми якості постійно зростає особливо у зв'язку з прийняттям країни до членів Світової організації торгівлі (СОТ). Основоположним документом, що визначає пріоритетні напрями і стратегію вирішення проблем якості є Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг), яка була розроблена відповідно Указу Президента України «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції». Вітчизняна державна політика в сфері якості спрямована, по-перше, на опрацювання ефективного соціально-економічного механізму запровадження систем управління якістю, по-друге, на визначення заходів правового регулювання, механізмів фінансування, кредитування і державної підтримки підприємств, що запроваджують системи управління якістю, по-третє, підвищення якості життя населення країни.

Ефективним інструментом підвищення якості продукції вітчизняних підприємств слід вважати впровадження та сертифікацію систем управління якістю за моделями, регламентованими міжнародними стандартами ISO 9000. Близько двадцяти останніх років ці стандарти швидко поширюються у всьому світі як основні та загальноновизнані стандарти в сфері управління якістю. Зараз стандарти ISO 9000 прийняті у понад 90 країнах світу, застосовуються будь-яким підприємством незалежно від їхнього розвитку і сфери діяльності. Світовими лідерами у цій сфері є Китай, Італія, Японія, Велика Британія, США, Індія, Франція та Німеччина [4].

Стандарти ISO серії 9000 – це пакет документів з управління якістю, підготовлений технічним комітетом 176 Міжнародної організації зі стандартизації. Стандарти цієї серії загальні і розроблені для організацій, не залежно від типу продукції та чисельності працівників. До пакету документів входять стандарти ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, ISO 19011, які формують узгоджену серію стандартів на системи управління якістю, що сприяє взаєморозумінню в національній та міжнародній торгівлі. У стандартах ISO 9001 встановлено вимоги до систем управління якістю, за ним здійснюється і сертифікація систем [5].

Сьогодні більше мільйона організацій у світі впровадили системи управління якістю моделі ISO 9001:2000 (вітчизняний аналог ДСТУ ISO 9001:2001), що безумовно підтверджує загальний позитивний вплив систем на економічний розвиток. Стандарт ISO 9001 є універсальним документом завдяки продуманому мінімалізму та максимальній загальності підходів до опису процесу управління якістю. Безперечно, така універсальність завжди була і є об'єктом критики, однак саме вона є базисом для створення різних моделей систем якості. Сертифікат на систему якості є свідченням того, що підприємство є компетентним партнером і виконавцем, спроможним випускати конкурентоспроможну продукцію. За даними міжнародних експертів з якості, існує чіткий зв'язок між рівнем економіки і кількістю впроваджених на підприємствах систем управління якістю. Чим більше систем якості, тим ефективніше розвивається економіка країни. Нині на підприємствах України впроваджено 2600 систем управління якістю, а в той же час в Польщі в 4 рази, в Угорщині в 7 разів більше [6].

З метою забезпечення ефективного функціонування організацій в сучасних нестабільних економічних умовах Міжнародною організацією зі стандартизації прийнято рішення щодо внесення незначних змін до міжнародного стандарту ISO 9001:2000 і формування ISO 9001:2008, а стандарт ISO 9004:2000 виявився мало затребуваним і потребував кардинального перероблення. Таке рішення ще раз підкреслює загальну спрямованість на задоволення потреб користувачів стандартів. Сучасна система управління якістю повинна бути пристосована до функціонування в непрогнозованому економічному середовищі. У тих галузях економіки, де

вимоги стандарту ISO 9000 розглядаються як недостатні (харчова промисловість, фармацевтична, автомобілебудування) використовуються галузеві моделі, орієнтовані, головним чином на створення систем управління виробництвом. До них належать такі найбільш відомі галузеві моделі: QS 9000, GMP, HACCP .

Система управління якістю (quality management system) – це система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості. Світовий досвід сформував не тільки загальні признаки діючих систем управління якістю, але також принципи і методи, які можуть застосовуватися в кожній з них, що знайшло відображення в міжнародних стандартах серії ISO 9000. Головна цільова установка систем якості, побудованих на основі цих стандартів – забезпечення якості продукції, яку вимагає замовник і надання йому доказів спроможності підприємства досягти цього. Механізм системи якості, методи і засоби орієнтовані на цю ціль. У більшості випадків створення систем управління якістю та її сертифікація носять добровільний характер. У загальному виді основні етапи розроблення системи управління якістю можна представити таким чином:

1. Прийняття рішення щодо створення системи управління якістю вищим керівництвом. Таке рішення оформлюється наказом, у відповідності з яким призначається керівник проекту (представник керівництва), визначається склад структурних підрозділів системи якості; встановлюються основні етапи, виконавці, строки розроблення і впровадження системи якості, при необхідності – строки її сертифікації.

2. Визначення елементів (ключових процесів) системи якості, встановлення їх взаємодії. Основу переліку складають стадії життєвого циклу продукції, які характерні для конкретного підприємства. Визначення основних елементів (процесів) системи управління якістю здійснюється з урахуванням рекомендацій стандартів ISO 9000 і особливостей підприємства.

3. Розроблення нормативної документації системи якості. Для виконання функцій системи якості розробляються нові та переробляються або використовуються наявні нормативні документи. Тобто, відбувається наповнення системи якості необхідним внутрішнім змістом.

4. Проведення внутрішнього аудиту систем управління якістю і усунення виявлених невідповідностей, що буде означати завершення впровадження системи.

5. Організація і проведення сертифікації системи управління якістю. Сертифікація полягає у перевірці і підтвердженні третьою стороною відповідності стандартам ISO 9001:2000.

Виконання наведених етапів потребує вирішення наступних завдань, від яких значною мірою залежить ефективність системи управління якістю, а саме:

- навчання керівників усіх рівнів, внутрішніх аудиторів і всього персоналу підприємства менеджменту якості у відповідності із спеціально підготовленими програмами для кожної категорії;
- призначення відповідального за розробку і функціонування системи управління якістю, створення робочої групи і групи аудиторів;
- виявлення найбільш важливих процесів і проведення реінжиніринга (перепроєктуванням) з метою їх вдосконалення;
- розроблення і впровадження документації системи управління якістю;
- проведення внутрішнього аудиту системи управління якістю та усунення виявлених невідповідностей до вимог стандарту ISO 9001;
- сертифікації системи управління якістю.

Практичний досвід свідчить, що у більшості випадків впровадження на вітчизняних підприємствах вимог стандартів ISO серії 9000 носить формальний характер. Необхідність переходу від впровадження документації системи до впровадження самої системи управління якістю, стає очевидною. У стандартах ISO 9000 версії 2008 року робиться акцент на процес самооцінювання організацій, організаційні знання (знання всієї організації) та інновації. Самооцінка стає однією із складових процесу управління, що забезпечить стабільність розвитку організацій. Сьогодні в Україні тільки незначна кількість підприємств здійснює самооцінку в рамках моделі ділової досконалості (EFQM). Сучасний етап економічного розвитку характеризується необхідністю впровадження трирівневої системи управління якістю. До існуючих двох рівнів ISO 9001:2000 року (удосконалення продукту та удосконалення системи управління якістю) сьогодні додається третій

рівень – інноваційний розвиток підприємства. Саме перехід до впровадження індивідуальних систем, побудованих у рамках тривірневої інноваційної моделі сприятиме стабільному економічному розвитку вітчизняних підприємств.

Висновки. Отже, Україні належить ще багато зробити з питань впровадження та сертифікації систем управління якістю, щоб наблизитись до високорозвинених країн. Зважаючи на те, що традиційні методи управління вже не достатньо ефективні, постає завдання розроблення методологічних підходів, які б допомогли вітчизняним підприємствам здійснити необхідні перетворення. У першу чергу, це подальше вдосконалення системи менеджменту підприємств на основі принципів та критеріїв якості, покладених в основу стандартів ISO серії 9000; підвищення рівня згармонізованості національних стандартів з міжнародними та європейськими; застосування принципів загального управління якістю (TQM) у практичній діяльності.

Література

1. Стратегія економічного і соціального розвитку України (2004-2015 роки) „Шляхом Європейської інтеграції” / Авт.кол.: А.С.Гальчинський, В.М.Геєць та ін.; Нац. ін-т стратег.дослідж., Ін-т екон. прогнозування НАН України, М-во економіки та з питань європ. інтегр. України. – К.: ІВЦ Держкомстату України, 2004. – 416 с.
2. <http://www.dssu.gov.ua>
3. <http://www.ukrstat.gov.ua>
4. <http://www.iso.org>
5. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, ІДТ). – К.: Держспоживстандарт України, 2009.
6. Віткін Л. Світовий досвід упровадження та сертифікації систем управління // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2010. – №2.– с.43-49.

***Анотація.** У статті розглянуті проблеми, які виникають під час впровадження систем управління якістю, наведені напрями їх вирішення.*