

**QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF ENTERPRISES OF SMALL AND  
MEDIUM-SIZED BUSINESSES: CONCEPTS AND FUNCTIONS  
(PLANNING, CONTROL, ANALYSIS, EVALUATION AND MOTIVATION)**

**Trush U.**

*Candidate of Economical Sciences, Associate Professor*

*Department of Economics and Law*

*National University of Food Technologies*

*Kiev, (Ukraine)*

**Ivanyuta T.**

*Candidate of Economical Sciences, Associate Professor*

*Department of Economics and Law*

*National University of Food Technologies*

*Kiev, (Ukraine)*

**СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ  
МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА: ПОНЯТИЯ И ФУНКЦИИ  
(ПЛАНИРОВАНИЯ, КОНТРОЛЬ, АНАЛИЗ, ОЦЕНКА И МОТИВАЦИЯ)**

**Труш Ю.Л.,**

*Кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки і права*

*Національний університет харчових технологій*

*Київ (Україна)*

**Іванюта Т.М.,**

*Кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки і права*

*Національний університет харчових технологій*

*Київ (Україна)*

**Abstract**

The article investigates and forms its own systematization of theoretical postulates of forming the notion of "quality management system" and "quality system" from the standpoint of different points of view of scientists and investigates the basic functions of quality management.

#### **Аннотация**

В статье исследована и сформирована собственная систематизация теоретических постулатов формирования понятия «система управления качеством» и «система качества» с позиции различных точек зрения ученых и исследованы основные функции управления качеством.

**Keywords:** management, market, business, enterprise, quality, functions, category, system.

**Ключевые слова:** управления, рынок, бизнес, предприятие, качество, функции, категория, система.

**Актуальность темы.** Сегодня анализ и исследования ключевых аспектов рынка и направление развития современного управления качеством на предприятиях малого и среднего бизнеса имеет важное функциональное значение, что возможно через исследование теоретических вопросов формирования понятийного аппарата и функций системы управления качеством на предприятии.

Именно поэтому стоит сосредоточить внимание на исследовании понятие «система управления качеством» и «система качества» и функций управления качеством, ведь исторический аспект играет решающую роль в процессе формирования современного видение осуществления процесса управления качеством.

**Анализ последних исследований и публикаций.** В связи с вышеуказанными аспектами предлагается на основе накопленного опыта исследовать и сформировать собственную систематизацию теоретических постулатов формирования понятия «система управления качеством» и «система

качества» с позиции различных точек зрения ученых и исследовать основные функции управления качеством.

Среди специалистов весомый вклад в развитие теории и практики управления качеством внесли Д.С. Львов, В.И. Седов, В.И. Сиськов, В.М. Ларин, Д.С. Львов, В.Л. Скрипка, В.И. Сирохман, А.В. Гличев, В.Ю. Огвоздин и др.

**Целью статьи** является исследование понятийного аппарата и функций системы управления качеством предприятий и организаций рынка малого и среднего бизнеса.

**Основные результаты исследования.** Система управления качеством продукции должна иметь конкретное назначение и, соответственно, содержать целевые функции, задающие характер взаимодействия всех ее элементов. Во время их реализации в системе управления качеством можно выделить:

- объект управления (управляющую подсистему);
- субъект управления (систему управления), между которыми должен быть прямой (от субъекта к объекту - управляющая информация и влияние) и обратный (от объекта к субъекту - информация о состоянии объекта) каналы связи.

Система управления качеством имеет цели, функции и ресурсы, а также информационную, нормативную и законодательную поддержку [1-4].

Трактовка понятия «Система управления качеством» и «Система качества» с позиции различных ученых исследованы в таблице 1.

Таблица 1

**Трактовка понятия «Система управления качеством» и «Система качества» с позиции различных ученых**

№	Автор	Значения
1	Д.С. Львова, В.И. Седова, В. И. Сиськова	Система управления качеством продукции - это совокупность экономических, административных и организационных средств и методов воздействия на хозяйственную деятельность с целью обеспечения экономически целенаправленного восстановления

		изделий и повышения качества продукции.
2	В.М. Ларин, Д.С. Львов	Система управления качеством продукции на предприятии (в объединении) - это система управления производством, что обеспечивает выпуск продукции необходимого количества и качества в установленные планом сроки и при необходимых затратах.
3	В.Л. Скрипка, В. И. Сирохман	Система качества - «художественная структура производственно-хозяйственного процесса, позволяет наиболее рационально использовать ресурсы производства для обеспечения необходимого качества продукции.
4	А.В. Гличев	«Система качества - это коллективы специально подготовленных людей, труд которых хорошо организован и обеспечен соответствующими правилами и нормами с целью создания и изготовления продукции, которая удовлетворяет соответствующие потребности и требования потребителей».
5	В. Ю. Огвоздин	Система управления качеством (система качества) - «совокупность структур предприятия, что выполняют функции управления и обеспечивают качество установленными методами с использованием необходимых ресурсов».

Управление качеством продукции предусматривает применение функций управления как одну из составляющих системы управления. Они выражают виды организационной деятельности, образовавшихся в результате разделения и специализации труда в сфере управления, совокупность взаимосвязей и взаимодействие субъектов и объектов.

Основополагающими функциями являются: анализ рынка и установления целей, прогнозирования и планирования, организация, координация, регулирование, стимулирование и мотивация, учет, контроль и анализ.

Основой системы управления качеством на предприятиях является орган управления качеством продукции, который осуществляет планирование,

контроль, учет качества продукции и другие функции, опираясь на принципы управления качеством, методы контроля и анализа качества на основе стандартов и другой нормативно-технической документации.

По схеме последовательного осуществления бизнес-процессов определяются ответственные исполнители за осуществление мер, предусмотренных в плане. Такой подход основан на процессном и системном подходе к управлению, поскольку все они идентифицированы в единой системе управления, обеспечивает наиболее эффективную реализацию разработанных мероприятий. Это соответствует современной парадигме.

Для создания оптимальной структуры и обобщения функций органа-службы управления качеством, необходимо их рациональное распределение и перераспределение между работниками технологических, производственных служб, отделов маркетинга, бухгалтерии и других структурных подразделений предприятия.

Предлагаем такое закрепление выделенных ранее функций управления качеством в системе управления:

- 1) планирование качества - служба качества, производственные цеха, отдел сбыта, технологическая служба;
- 2) контроль качества - производственные мастера, служба качества;
- 3) учет, анализ и оценка качества продукции - служба качества, бухгалтерия, главный технолог;
- 4) стимулирование, мотивация, регулирование качества продукции - руководитель предприятия, плановый отдел, отдел труда и заработной платы, бухгалтерия, служба качества.

Совокупность перечисленных функций и объем работ, связанных с ними, определяют организационную структуру службы качества, ее взаимосвязь с другими структурными подразделениями.

В составе службы качества четыре основных подразделения - групп или отдельных рабочих, между которыми распределяются все функции управления качеством.

Как такие подразделения предлагаем выделить:

1) группу управления качеством, выполняющей функции разработки планов по качеству, регулирования и стимулирования ее повышения, организацию связи с потребителем, а также совершенствование форм управления качеством продукции;

2) группу контроля качества, осуществляет контроль качества продукции и профилактику уменьшения потерь от брака, контроль выполнения планов по качеству, внедрение новых форм контроля качества;

3) группу учета и анализа качества, функциями которой является учет уровня качества и потерь от брака, составление актов о браке и анализ отзывов потребителей, анализ качества и выявления причин брака, дефектов, подготовка отчета о качестве.

4) технологическую (производственную) лабораторию, которая занимается входным контролем сырья, поступающего технологическим обеспечением, анализом качества сырья, материалов, а также контролем качества сборки, хранения, транспортировки сырья и продукции.

Все подразделения в структуре службы управления качеством предприятия или организации малого и среднего бизнеса должны находиться в постоянном подчинении начальника службы качества. Предложенная структура органов управления качеством организации обеспечит комплексный подход к управлению качеством на всех этапах производства и формирования существующей системы управления.

Итак, эффективное функционирование систем управления качеством, рационально построена структура органов управления и реализация продуктивной комплексной целевой программы повышения качества, развитие производственного, научно-технического и кадрового потенциала предприятий малого и среднего бизнеса- это рычаги, которые создают устойчивые организационно-экономические основы управления, выступают базой для радикального управления качеством продукции в целом на предприятии.

Проанализируем основные действия по управлению качеством продукции на предприятии по структурным подразделениям, на основе выделенных ранее функций управления, что является методическими подходами к формированию систем управления качеством на предприятии различных сфер бизнеса.

*Планирование* является текущее (поддержание необходимого уровня качества), краткосрочное и долгосрочное (обеспечение обновления материально-технической базы предприятия и разработка новых видов продукции) [1, с. 297].

Текущее, или оперативное планирование осуществляется с целью решения «ежедневных» задач:

- усиление входного контролю качества сырья и материалов, что особенно важно для предприятий, так как от этого фактора зависит почти 70% готовых изделий;
- проведение предупредительных мероприятий по наладке и ремонту оборудования для обеспечения бесперебойности его работы;
- обеспечение систематического контроля качества выполнения работ, процесса производства и предупреждения выявления брака, дефектов;
- внедрение организационно-технических мероприятий, направленных на устранение причин появления брака и предупреждения дефектов;
- принятие мер по повышению качества и конкурентоспособности;
- обновление ассортимента продукции, внедрение новых безотходных технологий производства [4, с. 218].

В системе управления качеством весомой составляющей является *контроль* качества продукции. С позиции комплексного подхода на предприятии контроль осуществляют такие должностные лица: главный инженер, начальник организационно-технического контроля, директор производства, контроллер организационно-технического контроля, мастера изменений.

Процесс контроля качества предусматривает:

- отслеживание параметров качества продукции;
- контроль стабильности результатов процесса;
- самоконтроль ответственных за процесс лиц.

Следующей составляющей является *оценка* качества проводимой по критериям цвета, вкуса, запаха, формы, состояния поверхности, окраска корочки, состояния мякиша, то есть по органолептическим показателям [3, с. 8]. Поскольку в наше время на рынке существует большая конкуренция, стоит оценивать уровень качества изделий следующим образом.

Во - первых, нужно оценивать качество по органолептическим показателям и построить циклограмму качества продукции.

Во-вторых провести оценку качества по эстетическим показателям, если это нужно, а исходной информацией будет упаковка и маркировка. В результате отмечается корректность и полнота наведения информации о составе изготовленной продукции производителей и оценка внешнего вида упаковки.

Третьим предлагаем определить качество производителей продукции по результатам дегустации группы экспертов. Учитывая мнения и оценки экспертов, можно отметить высокий уровень качества по органолептическим и эстетическим показателям среди предприятий, так как его продукция будет иметь наибольшее количество баллов.

*Стимулирование и мотивация* также являются важными составляющими в системе управления качеством продукции, поскольку обеспечивают ее эффективное функционирование. Главными рычагами стимулирования и мотивации является стимулы и мотивы.

В литературных источниках выделяют следующие задачи стимулирования, при решении которых процесс мотивации считается эффективным [1, с. 297]:

- признание труда рабочих, достигших значительных результатов, с целью дальнейшего стимулирования их творческой активности;
- демонстрации роли работников за высокие результаты труда;
- не принятие участия в процессе признания результатов труда отдельных работников, не получивших похвалы;
- применение различных форм признания достижений работников;
- повышение морального настроения через соответствующую форму признания;

- обеспечение процесса повышения трудовой активности, является целью и важной задачей руководства.

**Выводы.** Для предприятий и организаций сферы малого и среднего бизнеса в любой период времени основной задачей является максимизация экономической эффективности его работы. Поэтому для оценки экономической эффективности важно правильно определить методику расчета и охарактеризовать целеустремленность затрат на качество, ведь эффективность зависит от их величины.

### **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:**

1. Мельник Ю.Ф. Основы управления безопасностью пищевых продуктов: учеб. пособие. / Мельник Ю.Ф., Новиков В.Н., Школьник Л.С. - М.: Изд-во Союза потребителей Украины, 2007. - 297 с.

2. Официальный сайт Государственной службы статистики Украины. - Режим доступа: <http://ukrstat.gov.ua>.

3. Система менеджмента качества. Руководство по качеству РК 01. - 2009. «Корректирующие и предупреждающие действия», документационное процедура, ГП 8.5.2 - 8.5.3 - 2014. - С. 8.

4. Система НАССР. Справочник: / Львов: НТЦ «Леонорм-Стандарт», 2003 - 218 с.