

**Теоретико-методологічні основи дослідження процесів формування стратегії сталого розвитку соціально-економічної системи в умовах інтеграції та глобалізації : монографія / за заг. ред. І. Ю. Швець. – Сімферополь : ДЛІШ, 2013. – 296 с.**

Коллективну монографію присвячено дослідженню проблем та перспектив формування стратегії сталого розвитку соціально-економічної системи в умовах інтеграції та глобалізації. Розглянуто питання сталого розвитку, стану й перспективи розвитку соціально-економічної системи в умовах глобалізації, питання оцінки впливу факторів на динаміку розвитку соціально-економічних систем, аналіз стану і перспектив розвитку фінансової системи в умовах глобалізації та ін.

У монографії представлено роботи вчених, чії наукові інтереси зосереджені на проблемах сталого розвитку соціально-економічної системи. Книга буде корисною для дослідників економічних проблем, представників політикуму, ділового світу, викладачів, студентів та аспірантів.

Шифр зберігання ВА 773381

# РОЛЬ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ

Сіднева Ж.К.

Національний університет харчових технологій, м. Київ

Процеси глобалізації та активного розвитку інтеграційних зв'язків, становлення України як повноправного учасника міжнародних економічних відносин об'єктивно вимагають підвищення конкурентоспроможності країни, формування стабільної економіки, забезпечення національної безпеки.

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 розвитку 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, тобто передбачає гармонійний розвиток в системі «людина-економіка-екологія». 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. Необхідність переходу вітчизняної економіки на засади сталого розвитку передбачає і Стратегія економічного та соціального розвитку України на період до 2015 року.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> 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.

Інтеграція України у світовий економічний простір ставить нові вимоги до якості товарів і послуг. 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.<sup>2</sup>

Вирішення цієї проблеми можливе за умови сталого розвитку, утвердження України як конкурентоспроможної, високотехнологічної держави. У такій ситуації проблему якості необхідно розглядати як важливий фактор підвищення рівня життя, економічної, соціальної, екологічної та продовольчої безпеки.

Сучасне співтовариство все більше зацікавлене у понятті колективної відповідальності. Виробничі підприємства усвідомлюють необхідність враховувати економічні, соціальні та екологічні наслідки своєї діяльності. Впровадження систем управління якістю сприятиме сталому розвитку в усіх трьох сферах: економічному зростанні, екологічній цілісності та соціальній справедливості.

Добитися стабілізації і зростання економіки можна, 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 забезпечен-

---

<sup>2</sup>Звіт Програми розвитку ООН з людського розвитку. – 2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.undp.org.ua/ua/publications>

ня 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.<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup> На вирішення цих проблем повинні бути спрямовані зусилля вчених та практиків.

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. Питанням якості присвячені роботи вітчизняних спеціалістів Каліти П.Я., Бичківського Р.В., Дейнеко Л.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.

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 запро-

---

<sup>3</sup> Друзюк В., Федак О. Система управління якістю – інвестиція в майбутнє // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2009. - №1. – С.51-54

<sup>4</sup> Ніколаєнко А. Стандарти IRIS: Шляхом високої якості // Стандартизація, сертифікація, якість. –2009. - №1. – С.56-57

ваджують 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 серії 9000. Близько двадцяти останніх років ці стандарти швидко поширюються у всьому світі як основні та загально визнані стандарти в сфері управління якістю. Зараз стандарти ISO 9000 використовуються у 160 країнах світу, застосовуються будь-яким підприємством незалежно від їхнього розвитку і сфери діяльності.<sup>5</sup> Світовими лідерами у цій сфері є Китай, Італія, Японія, Велика Британія, США, Індія, Франція та Німеччина.<sup>6</sup>

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.<sup>7</sup>

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 компетент-

<sup>5</sup> Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iso.org>

<sup>6</sup> Віткін Л. Світовий досвід упровадження та сертифікації систем управління // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2010. – № 2. – С.43-49.

<sup>7</sup> Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, ІДТ). – К.: Держспоживстандарт України, 2009.

ним 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.

В Україні на початок 2012 р. налічувалось 2773 чинних сертифікатів на системи управління (за даними Реєстру системи сертифікації УкрСЕПРО), у тому числі 2660 – на системи управління якістю (за вимогами ISO 9001), 92 – на системи екологічного менеджменту (ISO 14001), 21 – на системи управління безпекою та гігієною праці (OHSAS). На сьогодні Україна відстає від держав Європи і світу щодо впровадження систем якості.<sup>8</sup> На думку видатного фахівця в сфері якості Е. Демінга 96-98 % проблем в сфері якості виникає через систему менеджменту, і лише 4-2 % – через виконавця.<sup>9</sup>

З метою забезпечення ефективного функціонування організацій в сучасних нестабільних економічних умовах Міжнародною організацією зі стандартизації внесені незначні зміни до міжнародного стандарту ISO 9001:2000 і сформована нова версія ISO 9001:2008, а стандарт ISO 9004:2000 виявився мало затребуваним і потребував кардинального перероблення. Цей стандарт враховує вимоги сучасної концепції управління, що базується на моделі сталого розвитку. 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, як: QS 9000, GMP, HACCP.

---

<sup>8</sup> Моніторинг у сфері управління якістю та екологічного управління [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrindnc.org.ua>

<sup>9</sup> Нив Г.Р. Пространство доктора Деминга: Пер. с англ. Ю.П.Адлера. – Деминга). – М. : РИ-А «Стандарты и качество». – 2008. – 150 с.

Система управління якістю (quality management system) – це система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості. Однією з найбільш значних міжнародних природоохоронних ініціатив вважається створення систем екологічного менеджменту на основі стандартів ISO серії 14000. Ці системи ілюструють екологічну складову сталого розвитку. Саме система екологічного менеджменту (environmental management system, EMS), а не кількісні параметри (обсяг шкідливих викидів, концентрації речовин та ін.) є предметом стандартів ISO 14000. Рішення про розробку ISO 14000 стало результатом Уругвайського раунду переговорів по Всесвітній торговельній угоді і зустрічі на вищому рівні з питань довкілля та розвитку в Ріо-де-Жанейро в 1992 році. Створення систем екологічного менеджменту надає можливість підприємствам управляти всією сукупністю своїх впливів на навколишнє середовище, забезпечуватиме зменшення несприятливих впливів на нього, сприятиме охороні навколишнього середовища і запобіганню його забрудненню. 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 серії 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 упровадження 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 трирівневої інноваційної моделі сприятиме сталому економічному розвитку вітчизняних підприємств.

У розвинутих країнах усе більшу роль відіграють стандарти, які регламентують політику та процедури соціальної відповідальності компаній, системного керування професійною безпечністю та здоров'ям. З цієї точки зору великий інтерес викликає досвід ряду країн щодо впровадження стандартів серії OHSAS, на основі яких можна було б створювати, оцінювати та сертифікувати системи управління професійною безпечністю та здоров'ям.

Таким чином, Україні належить ще багато зробити на шляху переходу галузей національної економіки на засади сталого розвитку. 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; збереження та відновлення довкілля; застосування принципів загального управління якістю (TQM) у практичній діяльності; збереження та відновлення довкілля, поліпшення умов і рівня життя; формування позитивного іміджу Україні на міжнародному рівні.