

Системний підхід до управління якістю на підприємстві

Сіднєва Ж.К.

Проблему якості необхідно розглядати як важливий фактор підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки. 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. За цих умов якість у широкому розумінні має стати пріоритетом держави та перетворитися на загальнонаціональну ідею українського суспільства. Складність і багатоаспектність проблеми якості вимагають особливих підходів до її вирішення. В умовах гострої конкурентної боротьби підприємства можуть ефективно розвиватися лише за умови запровадження системного управління якістю продукції.

Системний підхід в управлінні якістю через формування та забезпечення ефективного функціонування системи менеджменту якості, яка являє собою сукупність взаємопов'язаних та взаємодіючих елементів, необхідних для спрямування та контролю діяльності організації стосовно якості. Розвиток системного підходу до управління якістю почав складатися з другої половини минулого століття. Були розроблені різні моделі системи управління якістю продукції. Найбільший інтерес представляють моделі, названі за прізвищами їх авторів: американців – А.Фейгенбаума і Дж.Джурана; і європейців – Дж.Еттінгера і Дж.Сіттіга.

Разом з тим існує низка не вирішених проблем. Не відбулося і відчутних масштабних змін якості життя населення на краще. Якість не перетворилася на загальнонаціональну ідею, залишається недосконалою система державного захисту прав споживачів. Опитування фахівців підприємств, що впровадили системи управління якістю виявило їх незадоволеність результатами впровадження у 60 – 80 % випадках. 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. На вирішення цих проблем повинні бути спрямовані зусилля вчених та практиків.

Ефективним інструментом підвищення якості продукції вітчизняних підприємств слід вважати впровадження та сертифікацію систем управління якістю за моделями, регламентованими міжнародними стандартами ISO 9000. Ці стандарти є основою нових підходів до управління бізнесом у всьому світі. 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. Стандарти мають універсальний характер, вони не пропонують абсолютних вимірних критеріїв якості для кожного окремого виду продукції, а визначають лише методологію функціонування системи, яка, у свою чергу, повинна забезпечувати високу якість продукції та послуг. 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 близько 2000 систем управління якістю, а в той же час в Польщі в 4 рази, в Угорщині в 7 разів більше [3].

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.

Основною моделлю управління якістю і безпекою харчових продуктів у промислово розвинутих країнах є система HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points – аналіз небезпечних чинників та критичні точки контролю).

Зараз система HACCP схвалена в усьому світі, зокрема Комісією харчового кодексу та Європейським союзом. Сертифікація HACCP третьою стороною на добровільній основі існує в Австрії, Новій Зеландії, країнах Європи, Індії, Бразилії тощо. Вона також упроваджується в країнах Середнього Сходу, Південної Азії та Латинської Америки. Широкому застосуванню концепції HACCP сприяла її ефективність у разі вирішення конфліктів щодо безпеки продукції. В Україні впровадження системи управління безпекою харчових продуктів на основі концепції HACCP розпочато ще у 2002 р. Через рік введено в дію національний стандарт України ДСТУ 4161-2003 «Системи управління безпекою харчових продуктів. Вимоги». Вимоги стандарту стосуються підприємств харчової та переробної промисловості, громадського харчування та інших організацій, діяльність яких пов'язана з харчовими продуктами. Цей стандарт можна використовувати як для впровадження систем управління безпекою харчових продуктів (продовольчої сировини), так і для сертифікації цих систем.

Система HACCP може бути розроблена і впроваджена на підприємстві як самостійна. На тих підприємствах, де функціонує система управління якістю відповідно ISO 9000, система HACCP може бути її складовою частиною. Багато складових частин системи HACCP, наприклад моніторинг, корегуючі дії, аудит та інші, увійшли до складу стандартів ISO 9000. Деякі підприємства використовують ISO 9000 та систему HACCP з більшою ефективністю - як інтегровану систему безпеки харчових продуктів та управління якістю.

Таким чином, 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.

Саме перехід до впровадження індивідуальних систем, які враховують не тільки удосконалення продукції та удосконалення системи управління якістю, а і інноваційний розвиток організацій сприятиме їх економічному розвитку.

V Література

1. Закон України „Про підтвердження відповідності ” від 17 травня 2001 р. № 2406-III // Відомості Верховної Ради, ВВР.-2001.-32.-С.169
2. Друзюк В. Система управління якістю – інвестиція в майбутнє // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2009. - №1. – С.53.
3. Жарков Ю. Реалізація державної політики у сфері управління якістю та екологічного управління // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2007. - №1. – С.51.
4. <http://www.dssu.gov.ua>