

ТАРАСОВА О.В., канд. екон. наук, доцент, ЛЕВИЦЬКА О.В., студ.
Одеська національна академія харчових технологій, м. Одеса

СУЧАСНІ КОНЦЕПЦІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ

У статті розглянуто питання управління якістю продукції як одного із засобів забезпечення конкурентоспроможності підприємства, приділено увагу сертифікації продукції та сучасній концепції менеджменту (TQM).

Ключові слова: якість, управління якістю, сертифікація, загальне управління якістю.

A questions of quality management as one of the ensuring competitiveness means are considered and the certification of products and the modern concept of management (TQM) have been attend in the article.

Key words: quality, quality management, certification, total quality management.

Вступ. Сучасна ринкова економіка висуває принципово нові вимоги до якості продукції, що випускається. Це пов'язано з тим, що зараз виживання будь-якої фірми, її стійке положення на ринку товарів і послуг визначається рівнем конкурентоспроможності. У свою чергу, конкурентоспроможність пов'язана з дією декількох десятків факторів, серед яких можна виділити два основних – рівень ціни та якість продукції. Причому другий фактор поступово виходить на перше місце. Управління якістю є однією з ключових функцій як корпоративного, так і проектного менеджменту, основним засобом досягнення та підтримки конкурентоспроможності будь-якого підприємства.

Якість продукції належить до числа найважливіших критеріїв функціонування підприємства в умовах відносно насиченого ринку і переважної нецінової конкуренції. Підвищення технічного рівня і якості продукції визначає темпи науково-технічного прогресу і зростання ефективності виробництва в цілому, робить істотний вплив на інтенсифікацію економіки, конкурентоспроможність вітчизняних товарів і життєвий рівень населення країни.

Тому проблема забезпечення і підвищення якості продукції актуальна для всіх країн і підприємств. Від її вирішення в значній мірі залежить успіх і ефективність національної економіки.

Значний внесок у розвиток теорії, методології та історії розвитку управління якістю продукції зробили відомі вчені: А.В. Глічев, М.І. Круглов, І.Д. Крижанівський, О.Г. Лосицький, Т.В. Корнєєва, Е.М. Коротков, А.Фейгенбаум, Г. Тагуті, Э. Шилінг, Х. Вадсвордт, Т.Ф. Сейфі, Ю.І. Ребрін.

Постановка завдання. Метою написання статті є дослідження проблеми управління якістю продукції як одного із засобів забезпечення конкурентоспроможності на підприємстві, яке функціонує в Україні, тобто в державі з перехідною економікою та недосконалою конкуренцією. Для досягнення мети будуть розглянуті наступні питання:

- дослідити теоретичну сутність проблеми управління якістю продукції;
- розглянути поняття сертифікації продукції;

- вивчити сучасні концепції менеджменту якості, зокрема систему загального управління якістю (TQM).

Результати. Проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної і екологічної безпеки. Якість – комплексне поняття, що характеризує ефективність всіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та ін.

Вивчення літератури, присвяченої проблемі управління якістю продукції, дозволило визначити якість продукції як процес, що включає виявлення характеру та обсягу потреб у продукції, оцінку фактичного рівня її якості, розробку, вибір і реалізацію заходів щодо забезпечення запланованого рівня якості продукції.

Як будь-який процес управління, управління якістю здійснюється шляхом реалізації управлінських функцій. Для побудови концепції управління якістю особливе значення має процесний підхід до управління як один з підходів, що розглядаються в теорії менеджменту. Такий підхід дозволяє організувати і представити управління якістю як безперервний ланцюг логічно взаємопов'язаних функцій, що впливають на виробництво з метою забезпечення якості.

Концепція управління якістю може бути сформульована наступним чином. Управління якістю являє собою безперервний процес впливу на виробництво шляхом послідовної реалізації логічно взаємопов'язаних функцій з метою забезпечення якості. До складу цих функцій входять: взаємодія із зовнішнім середовищем, політика і планування якості, навчання та мотивація персоналу, організація роботи з якості, контроль якості, інформація про якість, розробка заходів, прийняття рішень і реалізація заходів.

Якість визначається дією багатьох випадкових, місцевих і суб'єктивних факторів. Для попередження впливу цих факторів на рівень якості необхідна система управління якістю. При цьому потрібні не окремі розрізнені і епізодичні зусилля, а сукупність заходів постійного впливу на процес створення продукту з метою підтримки відповідного рівня якості.

Управління якістю неминуче оперує поняттями: система, середа, мета, програма та ін. Керуюча

система створює і забезпечує менеджмент якості. У сучасній літературі і практиці використовуються наступні концепції менеджменту якості:

- система якості (Quality System);
- система менеджменту, заснована на управлінні якістю (Quality Driven Management System);
- загальне управління якістю (Total Quality Management);
- забезпечення якості (Quality Assurance);
- управління якістю (Quality Control);
- статистичний контроль якості (Statistical Quality Control);
- система забезпечення якості (Quality Assurance System);
- гарантія продукції (Product Assurance);
- загальний виробничий менеджмент (Total Manufacturing Management);
- передовий виробничий досвід (Good Manufacturing Practices);
- система управління виробничими ресурсами (Environmental Management System);
- загальний менеджмент якості в сфері охорони навколишнього середовища (Environmental TQM);

- загальне забезпечення виробництва (Total Manufacturing Assurance);
- інтегрований менеджмент процесів (Integrated Process Management);
- менеджмент з метою поліпшення якості (Management for Quality Improvement);
- система впровадження безперервних покращень (Continuos Improvement Implementation System);
- повне перетворення якості (Total Quality Transformation);
- менеджмент системи якості (Quality System Management).

Є й інші концепції менеджменту якості. Ми навели лише невелику їх частину, але важливу для розуміння якості як об'єкта управління. Перераховані концепції відображають сутність різних методів, що використовуються у методології TQM для вирішення різних проблем якості.

Розглянемо основні етапи розвитку систем управління якістю на прикладі «Зірки якості» (рис. 1) [1].

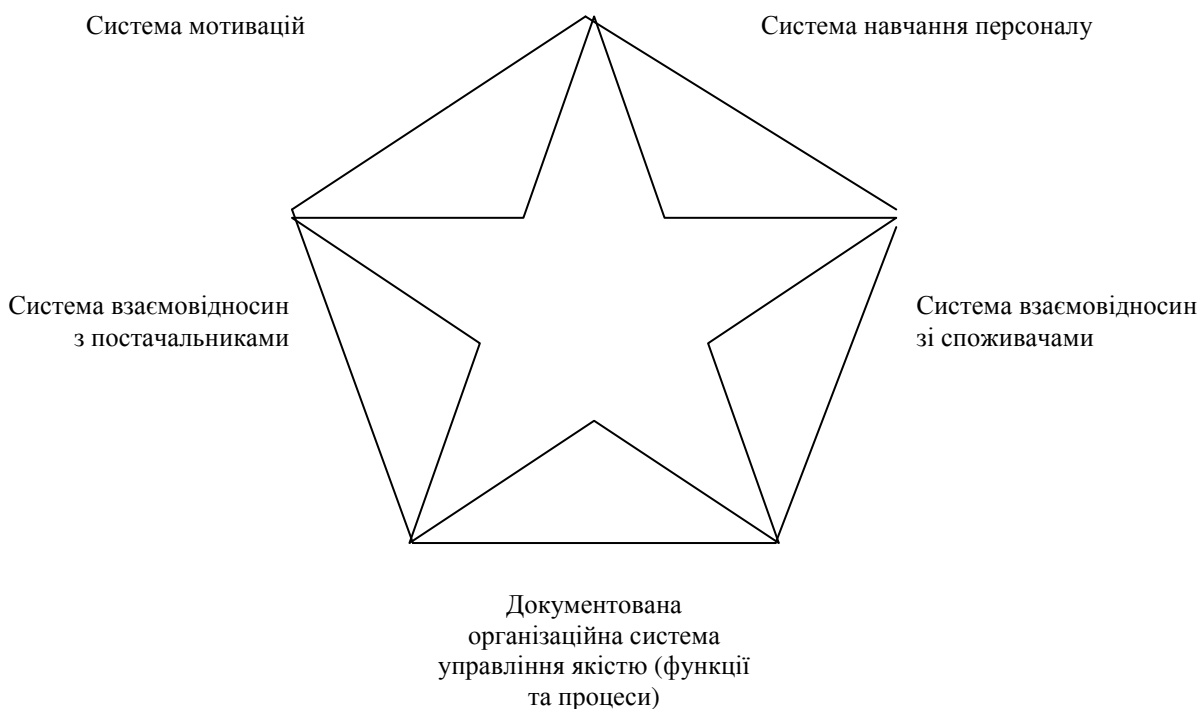


Рис. 1. "Зірка якості".

На зображеній на рис. 1 "Зірці якості" дві верхні границі - її "дах". Ліва площина "даху" - це система мотивації якісної роботи, права - система навчання персоналу. Ліва бічна грань зображує систему взаємин з постачальниками, права бічна грань - систему взаємин зі споживачами. У центрі зірки показуємо, які цілі переслідують і, у випадку

успіху, досягають створювані системи, а унизу вказуємо час, коли та чи інша система була чітко сформульована в документах і/чи книгах, статтях (для конкретної системи якості).

Сьогодні в управлінні якістю важливе значення має сертифікована система менеджменту якості, що є гарантією високої стабільності та стій-

кості якості продукції. Сертифікат на систему якості дозволяє фірмі зберегти конкурентні переваги на ринку.

Міжнародний досвід свідчить про те, що необхідним інструментом, гарантуючим відповідність якості продукції вимогам нормативно-технічної документації (НТД), є сертифікація. Сертифікат від лат. certim - вірно, facere – робити [2].

Сертифікація - це документальне підтвердження відповідності продукції визначеним вимогам, конкретним стандартам чи технічним умовам. Сертифікація продукції являє собою комплекс заходів (дій), проведених з метою підтвердження за допомогою сертифіката відповідності (документа), що продукція відповідає визначеним стандартам.

Застосування українськими підприємствами сертифікації продукції в умовах ринкових відносин дає наступні переваги:

- забезпечує довіру внутрішніх і закордонних споживачів до якості продукції;
- полегшує і спрощує вибір необхідної продукції споживачами;
- забезпечує споживачу одержання об'єктивної інформації про якість продукції;
- сприяє більш тривалому успіху і захисту в конкуренції з виробниками несертифікованої продукції;
- зменшує імпорту в країну з аналогічною продукцією;
- запобігає надходження в країну імпортованої продукції не відповідного рівня якості;
- сприяє підвищенню організаційно-технічного рівня виробництва;
- стимулює прискорення НТП.

Менеджмент якості - менеджмент четвертого покоління - стає в наш час провідним менеджментом

фірм. Одночасно відбувається процес зрощення МВО (Management by Objectives) - управління по цілях та менеджмент якості (як було на першому етапі в системі Ф. Тейлора), але вже на новому, якісно іншому рівні. Сьогодні ні одна фірма, не просунута в галузі менеджменту якості та екології, не може розраховувати на успіх в бізнесі і будь-яке суспільне визнання.

Система загального управління якістю (Total Quality Management - TQM) являє собою не просто підхід до організації процесів планування, забезпечення та контролю якості продукції фірми. Основні положення концепції TQM можна висловити наступними тезами [3].

1. Визначальна роль керівництва у заходах з реформування/реструктуризації підприємств на основі принципів TQM.

2. Основна увага – клієнтам.
3. Стратегічне планування.
4. Залучення усіх співробітників.
5. Підготовка персоналу.
6. Нагороди та визнання.
7. Розробка продукції та послуг повинна швидко реагувати на потреби і очікування споживачів, які постійно змінюються та збільшуються.
8. Управління процесом.
9. Якість постачальників.
10. Інформаційна система.
11. Кращий досвід.
12. Постійна оцінка ефективності роботи системи управління якістю.

У TQM включається забезпечення якості, що трактується як система заходів, що забезпечує впевненість споживача в якості продукції. Це ілюструє рис. 2.

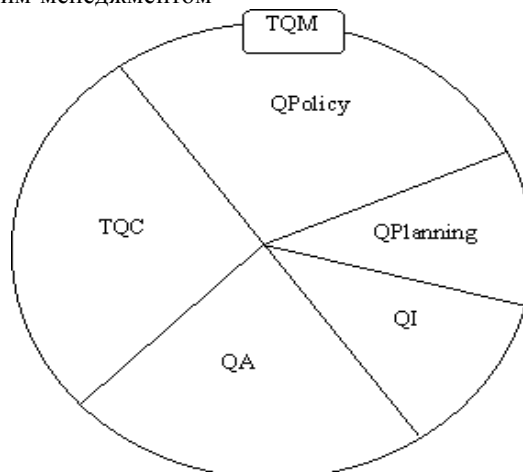


Рис. 2. Основні складові TQM

- TQC - Загальне керування якістю;
- QA - Забезпечення якості;
- QPolicy - Політика якості;
- QPlanning - Планування якості;
- QI - Поліпшення якості.

Система TQM є комплексною системою, орієнтованою на постійне поліпшення якості,

мінімізацію виробничих витрат і постачання точно в термін. Основна філософія TQM базується на принципі - поліпшенню немає межі. Стосовно до якості діє цільова настанова - прагнення до 0 дефектів, до 0 непродуктивних витрат, до постачань точно в термін. При цьому усвідомлюється, що досягти цих меж неможливо, але до цього треба

постійно прагнути і не зупинятися на досягнутих результатах. Ця філософія має спеціальний термін - "постійне поліпшення якості" (quality improvement).

Висновки. Отже, якість - комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та ін. Найважливішою складовою всієї системи якості є якість продукції.

Управління якістю продукції є, по суті, наскрізним аспектом системи управління підприємством - аналогічним таким, як час, витрати, управління персоналом. Саме це положення знаходиться в основі базових принципів створення сучасних систем менеджменту якості.

Сучасне управління якістю продукції повинне прямо орієнтуватися на характер потреб, їхню структуру і динаміку; ємність і кон'юнктуру ринку; стимули, обумовлені економічною і технічною конкуренцією, характерні для ринкових відносин.

Сучасне управління якістю на підприємстві, незалежно від форми власності і масштабу виробничої діяльності, повинне оптимально сполучати дії, методи і засоби, що забезпечують, з одного боку, виготовлення продукції, що задовольняє поточні запити і потреби ринку, а з іншого боку - розробку нової продукції, здатної задовольняти майбутні запити і потреби ринку.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Багаутдинова Н.К. Формирование системы менеджмента качества / Н.К. Багаутдинова // Проблемы теории и практики управления. – 2006. - №1. – С. 17 - 21.
2. Ребрин Ю.И. Управление качеством / Ю.И. Ребрин. – Т.: Изд-во ТРТУ, 2004. – С. 133-142.
3. Ольдерогге Н. Менеджмент четвертого поколения: современная концепция менеджмента / Н. Ольдерогге // Менеджмент. – 2008. - №11-12. – С. 62-65.



УДК 005.95-027.236

ХАРКІВСЬКИЙ Д.Ф., д-р. екон. наук, професор, ТИМЧЕНКО Є.О., студ.
Одеська національна академія харчових технологій, м. Одеса

РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНІЗАЦІЇ

У даній статті розглядається питання результативності процесу управління персоналом переробних підприємств Одеського регіону та визначення перспективних напрямів підвищення ефективності управлінської діяльності на підприємствах.

Ключові слова: управління, персонал, ефективність.

A question of the personnel management process effectiveness in the Odessa region food industry enterprises is considered in this article. Some directions of the increase management activity efficiency are also offered here.

Key words: management, personnel, efficiency.

Вступ. У процесі трансформаційних змін вітчизняної економіки багато підприємницьких структур опинились у критичному стані через недосконалу систему управлінських, організаційних, економічних та фінансово-кредитних механізмів господарювання, які потребують відповідних змін з метою забезпечення ефективного функціонування господарюючих суб'єктів. Проте на будь-якому етапі розвитку економічних відносин їх результативність опосередковується існуючою системою управління персоналом, тобто «людським фактором». Це, відповідно, обумовлює необхідність проведення подальших наукових розробок в напрямку забезпечення сталого та ефективного механізму управління персоналом вітчизняних підприємств.

Проблемі підвищення ефективності управління персоналом підприємств приділяється значна увага

вітчизняних та зарубіжних вчених. Серед них можна виділити: Виноградського М.Д., Кібанова А.Я., Крушельницьку О.В., Хміля Ф.І., Щьокіна П.В. та ін.

Постановка завдання. Сучасний етап розвитку економіки України характеризується динамікою зростання суспільного виробництва, і це вимагає зміни вимог до кадрів, які повинні вміти користуватися новітніми методами ефективної роботи з персоналом в сучасних організаціях. Підприємство повинно сформувати таку систему управління, яка забезпечила б йому високу ефективність роботи, конкурентоспроможність та стійке становище на ринку. Провідна роль при цьому відводиться управлінню персоналом організації як найбільш активній складовій ресурсного потенціалу, від ефективності використання якої залежать результати функціонування фірми в цілому.