

*Корж М.А.,
к.т.н., доц.,
Даницький М.М.,
студент 4-го курсу
Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут»,
м. Київ*

РОЛЬ ВИЩОГО КЕРІВНИЦТВА В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЯКОСТІ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПРОДУКЦІЇ

В статті розглядається роль та функції вищого керівництва в забезпеченні якості та конкурентоспроможності продукції. Визначено та обґрунтовано перелік функцій вищого керівництва, які воно повинно реалізовувати в процесі управління якістю на підприємстві. Наведені рекомендації, що підвищують ефективність роботи вищого керівництва по досягненню основних цілей діяльності підприємства.

Ключові слова: *вище керівництво, якість, конкурентоспроможність, функції вищого керівництва, ефективність.*

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку економіки країни спостерігається постійне зростання конкуренції, а також вимог до продукції практично на всіх ринках. Це пояснюється, в першу чергу, дією процесів глобалізації, а також постійним зростанням споживчих потреб. В таких умовах весь тягар відповідальності щодо забезпечення відповідного рівня якості та конкурентоспроможності продукції лягає на плечі керівників підприємств. Саме тому так важливо зрозуміти, яку роль грає сучасний керівник в управлінні якістю та які функції він має виконувати, щоб вдало провадити свою бізнес-діяльність незалежно від розміру підприємства та галузі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання, пов'язані з управлінням у сфері якості та конкурентоспроможності продукції, знайшли відображення в роботах як вітчизняних, так і іноземних вчених. Першими, хто акцентував увагу на ролі вищого керівництва в забезпеченні якості, були такі авторитетні вчені як Д.М. Джуран та Е.У. Демінг. Останній закликав керівництво активно приймати участь у програмах якості. Він також висловив думку про те, що керівництво недостатньо розуміє власну роль у поліпшенні якості. Серед сучасних вчених, які вивчають питання діяльності керівництва у сфері якості та конкурентоспроможності, можна назвати таких: А.М. Должанський [1], С.І. Степанов [2], М.І. Шаповал [3], І.М. Ломов, Д.А. Шевчук та інших науковців. Разом з тим, широке коло проблем з даної тематики залишається дискусійним.

Мета статті. Полягає в тому, щоб ще раз звернути увагу керівників підприємств на необхідність персонально очолювати систему управління якістю, сформулювати основні їх функції та повноваження у цій сфері.

Викладення основного матеріалу дослідження. Досвід доводить, що сьогодні однією з можливостей отримання конкурентних переваг на ринку, є впровадження та сертифікація системи (менеджменту) управління якістю на підприємстві. Остання являє собою систему управління, яка направляє і контролює діяльність підприємства відносно якості [1, с. 51]. Побудова та сертифікація систем управління якістю здійснюється на основі вимог стандартів ISO серії 9000. Одним з найголовніших є саме стандарт ДСТУ ISO 9000-2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів», відповідно до рекомендацій якого, очолювати систему якості і

відповідати за її ефективність повинен представник керівництва та/або керівник підприємства [5, с. 3].

За даними Українського науково-дослідного і навчального центру проблем стандартизації, сертифікації та якості (ДП «УкрНДНЦ»), кількість діючих сертифікатів на системи управління якістю, зареєстрованих у державній системі сертифікації «УкрСЕПРО» в період з 2007 по 2011 рік, збільшилася зі 1210 до 3462, тобто на 186% [7]. Це вказує на розуміння вітчизняними підприємцями світових тенденцій розвитку управління якістю, а також на їх прагнення мати конкурентну перевагу у вигляді сертифікованої системи управління якістю. Проте, одного прагнення замало, а керівники дуже часто нехтують активною участю у функціонуванні системи управління якістю, делегуючи свої обов'язки працівникам відділів якості та стандартизації. Іноді це відбувається просто через необізнаність вищого керівництва щодо своїх повноважень у сфері управління якістю.

Вище керівництво повинне займати провідну та очевидну роль у визначенні, впровадженні та поліпшенні системи управління якістю і націлюватися на виконання всіх вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 «Системи управління якістю. Вимоги.» [6]. Таким чином варто визначити обов'язкові до виконання дії, наведені у таблиці 1.

Що стосується сертифікації системи управління якістю, то вона проводиться відповідним органом сертифікації згідно ДСТУ 3419-96 та ДСТУ EN45012-97 за активної участі підприємства-заявника [4, с. 282]. Під активною участю мається на увазі цілий комплекс попередніх підготовчих робіт. Однією з його складових є підготовка відповідної документації. У цій сфері вище керівництво має провадити наступні дії:

- визначення та затвердження документально оформленої політики та цілей підприємства у сфері якості;
- затвердження настанови з якості, яка є основоположним документом з усіх аспектів функціонування системи управління якістю;
- затвердження методики управління документацією, протоколами та невідповідною продукцією, а також проведення внутрішніх аудитів.

З впровадженням та сертифікацією системи управління якістю продукції обов'язки у вищого керівництва лише зростають за рахунок наступних:

- зобов'язання регулярно проводити аналіз задоволеності споживача;
- щорічно переглядати настанову з якості;
- не рідше рази на рік робити звіт про внесення коригувальних дій у роботу системи;
- проводити аналіз системи управління якістю в цілому та на наявність ресурсів зокрема.

Таблиця 1

Основні завдання вищого керівництва

№	Дія	Основний зміст
1.	Сформулювати свої зобов'язання	- виконувати вимоги споживачів і законодавства - провести попередній аналіз - забезпечити наявність необхідних ресурсів
2.	Орієнтуватися на споживача	- продемонструвати, що потреби споживача і законодавства визначені, переведені у вимоги до продукції та процесів і виконуються
3.	Визначити політику в області якості	- визначити кожному співробітнику сферу відповідальності з розробки політики в області якості - провести опитування на всіх рівнях управління

4.	Створити цілі з якості і систему планування	<ul style="list-style-type: none"> - визначити цілі з якості для всієї організації - здійснювати постійне поліпшення - планувати виконання вимог до якості продукції - визначити необхідну систему планувань - гарантувати кероване внесення змін
5.	Продемонструвати гарне управління	<ul style="list-style-type: none"> - визначити сфери відповідальності та повноважень - призначити свого представника (одного чи декількох) - забезпечити внутрішнє інформування
6.	Забезпечити проведення аналізу системи якості	<ul style="list-style-type: none"> - гарантувати відповідність і результативність при виконанні політики і цілей - визначити необхідні модифікації системи якості - провести огляд поточної діяльності і визначити можливі дії для поліпшення - вести записи аналізу

Політика у сфері якості є не тільки частиною стратегічного планування організації, а також основою для формування завдань у цій сфері. Для досягнення ефективності, при делегуванні повноважень керівництвом, завдання мають бути доведені до відома працівників організації таким чином, щоб вони мали змогу долучитися до їх виконання. Крім того, мають бути визначені особи, які б відповідали за розподіл та виконання завдань у сфері якості. Ці завдання мають підлягати регулярному аналізу і, в разі виникнення потреби, переглядатися.

Вище керівництво не повинне обмежуватись перевіркою ефективності та дієвості системи якості, а розширювати аналіз, перетворюючи його на процес, який поширюється на всю організацію. Цей процес має передбачати оцінювання ефективності системи. Такий аналіз має стати трибуною обміну новими ідеями, супроводжуватися відкритим обговоренням і оцінюванням вхідних параметрів, які, для стимулювання участі в них, мають очолюватися керівництвом [3, с. 157].

Висновки. Як було встановлено в ході дослідження, вище керівництво має визначальну роль у функціонуванні системи якості, а отже й у забезпеченні якості та конкурентоспроможності продукції. У процесі постійного покращення якості керівництво має слідкувати за функціонування системи управління якістю, своєчасно проводити аналіз, а також вносити корегуючі заходи в її діяльність.

Список використаних джерел:

1. Должанський А.М. Системи управління якістю: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. — Д.: Свідлер А. Л., 2009. — 390 с.
2. Степанов С.А. Системы менеджмента качества: Учебное пособие для ВУЗов / С.А. Степанов, А.Ю. Щербаков, В. В. Яценко — СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2003 — 84 с.
3. Шаповал М.І. Менеджмент якості / М.І. Шаповал / Підручник. — 3-тє вид., випр. і доп. — К.: Т-во «Знання», КОО, 2007. — 471 с.
4. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник для студ. навч. закладів / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 336 с.
5. Державний стандарт України ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005, IDT). — [Чинний від 2007.03.09]. — К.: Держспоживстандарт України, 2008. — 28 с. — (Національний стандарт України)

6. Державний стандарт України ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008, IDT). Системи управління якістю. Вимоги. — [Чинний від 2009.22.06] — К.: Держспоживстандарт України, 2009. — 25 с. — (Національний стандарт України)

7. Кількість діючих сертифікатів систем управління якістю в державній системі сертифікації «УкрСЕПРО»: за даними моніторингу систем управління якістю ДП «УкрНДНЦ» в період з 2007 по 2011 роки включно [Електронний ресурс]. — Режим доступу:
http://www.ukrndnc.org.ua/index.php?option=com_content&task=category§ionid=8&id=46&Itemid=54

КОРЖ Н.А., ДАНИЦКИЙ М.Н. РОЛЬ ВЫСШЕГО РУКОВОДСТВА В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРОДУКЦИИ

В статье рассматривается роль и функции высшего руководства в обеспечении качества и конкурентоспособности продукции. Определены и обоснованы перечень функций высшего руководства, которые оно должно реализовывать в процессе управления качеством на предприятии. Приведены рекомендации, повышающие эффективность работы высшего руководства по достижению основных целей деятельности предприятия.

Ключевые слова: высшее руководство, качество, конкурентоспособность, функции высшего руководства, эффективность.

KORZH M.M., DANYTSKYI M.M. THE ROLE OF TOP MANAGEMENT IN THE ENSURING PRODUCT QUALITY AND COMPETITIVENESS

The article examines the role and functions of top management in the ensuring product quality and competitiveness. Defined and justified the list of features that top management should perform in the quality management in the company. Given recommendations, that improves the effectiveness of top management to achieve the main objectives of the enterprise.

Keywords: top management, quality, competitiveness, functions of top management, effectiveness.