

Сімченко Н.О.

д.е.н., доц., професор

Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут»

Мохонько Г.А.

к.е.н., доцент

Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут»

ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ УКРАЇНИ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

У статті проведено дослідження формування системи управління якістю на підприємствах України. Розглянуто принципи засади формування системи управління якістю на підприємстві. Виявлені основні проблеми впровадження системи управління якістю та запропоновані шляхи їх вирішення в контексті сучасних реалій.

Ключові слова: якість, система управління якістю, проблеми, перспективи впровадження системи управління якістю.

Постановка проблеми. В умовах посилення процесів глобалізації та загострення конкуренції, виникає необхідність пошуку нових шляхів підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств. Одним із дієвих методів підвищення конкурентоспроможності є формування на підприємствах систем управління якістю, методологічною основою яких є стандарти ISO серії 9000, включаючи стандарти ISO серії 14000 у сфері екологічного управління, та принципи концепції всеохоплюючого управління якістю (Total Quality Management –TQM).

Сучасні системи управління якістю довели свою ефективність у світовому економічному просторі. Вони є інтегрованим механізмом управління, який дає змогу досягти визначених цілей щодо якості та орієнтований як на мінімізацію всіх видів витрат, так і на узгоджене функціонування структурних елементів підприємств.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В економічній літературі проблеми розвитку та вдосконалення систем управління на засадах якості розглядалися в дослідженнях іноземних учених – Е.Демінга, Д. Джурана, К. Ісікави, Ф. Кросбі, М. Мескона, Г. Тагуті, Ф. Тейлора, А. Файоля, А. Фейгенбаума, В. Шухарта, вітчизняних дослідників – А.Ковалев [5], О. Пономарьова [9], І.Сімченко [10], І.Шустіна [11] та ін.

Невирішені частини проблеми. Не дивлячись на велике число публікацій з питань якості, що стосуються, в основному, впровадження комплексу стандартів ISO серії 9000, питання методології запровадження системи управління якістю на підприємствах освітлені недостатньо повно. Все це обумовлює необхідність теоретичного узагальнення, виявлення проблем розробки, впровадження і оцінки системи управління якістю відповідно до міжнародних стандартів.

Постановка завдання. Метою статті є обґрунтування принципів засад формування системи управління якістю, виявлення проблем запровадження системи управління якістю підприємства з урахуванням сучасних умов господарювання, та наведення шляхів їх вирішення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Узагальнена найкраща світова практика ведення бізнесу у сконцентрованому вигляді відображена у філософії та фундаментальних концепціях загального управління якістю (TQM), яка передбачає безперервне вдосконалення організації, поліпшення якості продукції і задоволення потреб усіх зацікавлених сторін: споживачів, постачальників, персоналу, власників та суспільства.

На підприємствах України реалізація концепції загального управління якістю (TQM) здійснюється у запровадженні міжнародних стандартів ISO серії 9000, які на сьогоднішній день увібрали в себе кращий міжнародний досвід по створенню конкурентоспроможного підприємницького середовища.

Основними цілями впровадження систем управління якістю на підприємствах є [1; 2; 3; 4; 5; 10]:

- задоволення потреб споживачів у якісній продукції;
- розширення ринків збуту продукції, зокрема вихід на ринки Європейського Союзу;
- підвищення конкурентоспроможності на внутрішньому та зовнішньому ринках;
- вдосконалення системи якості на підприємстві;
- мінімізація кількості проведення періодичних аудитів, що здійснюються на вимоги споживачів;
- покращення роботи постачальників та субпідрядників;
- зростання ділової репутації підприємства та ін.

Впровадження системи управління якістю на підприємстві базується на принципових положеннях:

1. Задоволення потреб споживачів.

Головною метою впровадження системи менеджменту якості є орієнтування діяльності персоналу підприємства на задоволення вимог споживачів. Це досягатиметься за рахунок реалізації корпоративної політики, яка б сприяла найбільш повному розумінню вимог та смаків споживачів. На практиці вимоги споживача розуміються широко з урахуванням всіх аспектів продукції та пов'язаних з нею послуг, які можуть впливати на задоволеність споживача. Вимоги споживача повинні визначатися та ідентифікуватися шляхом аналізу замовлень відповідно до діючих на підприємстві локальних нормативних актів. Одним із таких документів може розглядатися Положення про наскрізну систему управління контрактами, фінансами і поставками продукції.

2. Документарне забезпечення функціонування системи менеджменту якості на підприємстві.

Перелік і зміст документації системи управління якістю визначається керівництвом підприємства з урахуванням положень відповідних міжнародних стандартів. Документація системи управління якістю може бути представлена такими видами документів:

- політика у сфері якості;
- цілі і базові принципи розвитку підприємства;
- настанова з якості;
- документовані процедури (стандарти СМК, положення);
- записи (протоколи якості);
- стратегічні карти.

Настанова з якості є одним з основних документів системи управління якістю, що відображає загальне уявлення про систему. Настанова з якості включає базові принципи та політику в сфері якості, а також опис процесів системи менеджменту якості, їх взаємозв'язок, правила їх здійснення на підприємстві.

3. Внутрішні аудити (перевірки) функціонування системи менеджменту якості.

Згідно з вимогами стандартів ISO серії 9000 всі бізнес-процеси в системі управління якістю мають бути ідентифіковані таким чином, щоб їх можна було перевірити.

Процеси в системі якості перевіряються за допомогою різноманітних підходів та методів, зокрема:

- проведення внутрішніх аудитів;

- проведення коригувальних і запобіжних дій;
- аналіз даних про показники якості продукції та тенденцій за показниками якості;
- аналіз результатів вимірювання задоволення клієнтів.

Внутрішня перевірка бізнес-процесів, процесів, підпроцесів та функцій бізнес-процесів на підприємстві здійснюється відповідно до річного плану внутрішнього аудиту. Певні бізнес-процеси можуть перевірятися частіше в залежності від важливості їх впливу на показники якості. Для проведення внутрішніх перевірок має призначатися голова комісії та внутрішні аудитори (працівники підприємства). При підготовці до перевірки аудитори аналізують стандарти, протоколи якості, паспорти бізнес-процесів, готують програму перевірки, контрольні питання. У ході проведення перевірок аудитори знаходять об'єктивні свідчення щодо відповідності видів діяльності, що перевіряються, вимогам системи якості та міжнародним стандартам ISO9001, ISO 14001 та ін.

При впровадженні системи управління якістю вітчизняні підприємства стикається з проблемами [6; 8]:

1. Застосування функціонального підходу до управління, який характеризується чіткою спеціалізацією праці, через що окремі групи робітників не бачать кінцевих результатів роботи всього підприємства, а значить не можуть бути зацікавленими у їх досягненні.
2. Відсутність необхідної теоретичної та методологічної бази у сфері управління якістю. На жаль, сьогодні в Україні поки що відсутнє наукове підґрунтя щодо впровадження систем управління якістю на підприємствах, в основному застосовується теоретична та методологічна база, яка була створена в умовах адміністративно-планової економіки і яка дуже відрізняється від тої, що використовується зараз у всьому світі.
3. Ментальне сприйняття поняття якості з боку керівників підприємств, які тлумачать якість як ступінь виконання технічних умов та вимог замовника, що пред'являються до продукції підприємства
4. Відсутність практичного досвіду щодо впровадження систем управління якістю. Україна тільки починає переходити на міжнародні стандарти якості та впроваджувати системи управління якістю на своїх підприємствах. У той час як провідні країни світу вже давно займаються даними проблеми і на основі власного досвіду постійно вдосконалюють свою теоретичну та методологічну базу.
5. Нестача кваліфікованих спеціалістів у сфері якості продукції і фінансових ресурсів на підприємствах для розроблення, впровадження та сертифікації систем управління якістю. В Україні дуже мало спеціалістів, які добре орієнтуються у системах управління якістю та їх впровадженні на промислових підприємствах, будівельних, торговельних та інших.
6. Впровадження систем управління якістю в основному з метою отримання сертифікатів, а не для покращення ефективності управління якістю.

З метою підвищення якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції необхідно розробити і затвердити заходи щодо впровадження систем управління якістю на підприємствах, зокрема [7; 8]:

- 1) розроблення проектів нормативно-правових актів щодо державної підтримки впровадження систем управління якістю на підприємствах;
- 2) завершення перегляду та затвердження основоположних стандартів національної системи стандартизації з урахуванням вимог міжнародної та європейської систем стандартизації та сертифікації;
- 3) організацію та проведення постійного моніторингу впровадження систем управління якістю на підприємствах;
- 4) забезпечення підготовки та підвищення кваліфікації фахівців з управління якістю та розроблення відповідних навчальних програм, утворення

розгалуженої мережі методичних і консультативних центрів, розвитку фундаментальних та прикладних досліджень, у сфері управління якістю;

5) проведення серед керівників і головних спеціалістів підприємств тренінгів та семінарів з метою роз'яснення сутності, необхідності, основних положень систем управління якістю;

6) запровадження фінансової підтримки вітчизняних підприємств шляхом здешевлення цільових кредитів для оплати вартості робіт з розроблення, впровадження та підтвердження відповідності систем управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

Потрібно зазначити, що у сфері підготовки висококваліфікованого фахівця з управління якістю в Україні намітилися позитивні зрушення. Так, з метою розробки правил формування цивілізованих відносин, поліпшення якості професійних послуг, за ініціативи Української асоціації якості (УАЯ) було створено Технічний комітет (ТК) «Професійні організації у сфері якості й досконалості». Даний комітет складається з підкомітетів «Навчання й консалтинг» і «Оцінка відповідності», членами якого є керівники та працівники професійних організацій у сфері якості й ділової досконалості (навчальних, консалтингових, сертифікаційних та ін.), що працюють на території України. Нині робота комітету обмежується систематизацією пропозицій учасників щодо подальших кроків у процесі вдосконалення сфери якості.

Висновки з проведеного дослідження. Для підвищення конкурентоздатності в умовах глобалізації, підприємствам необхідно зосередитись на системі управління якістю, а також на методології її впровадження згідно міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Впровадження системи управління якістю на підприємстві базується на принципових положеннях: орієнтація системи менеджменту якості на задоволення потреб споживачів; документарне забезпечення формування системи менеджменту якості на підприємстві; проведення внутрішніх аудитів (перевірок) функціонування системи менеджменту якості.

На сьогодні основними проблемами запровадження системи управління якістю на підприємствах є: застосування функціонального підходу до управління, відсутність необхідної теоретичної та методологічної бази у сфері управління якістю, ментальне сприйняття поняття якості з боку керівників підприємств, відсутність практичного досвіду щодо впровадження систем управління якістю, нестача кваліфікованих спеціалістів у сфері якості продукції і фінансових ресурсів на підприємствах для розроблення, впровадження та сертифікації систем управління якістю, впровадження систем управління якістю в основному з метою отримання сертифікатів.

Вирішення наведених проблем потребує об'єднання зусиль професійних організацій у сфері якості з метою вироблення стратегії спільних дій для розвитку ринку послуг у сфері якості, створення висококваліфікованого фахівця з управління якістю, який буде відповідати сучасним потребам.

Перспективи подальших досліджень можуть бути пов'язані з визначенням інструментарію та напрямів вдосконалення забезпечення системи управління якістю, вивчення можливостей і особливостей впровадження інформаційних технологій системи управління якістю на вітчизняних підприємствах.

Список використаної літератури:

1. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT) : [пер. з англ.] — На заміну ДСТУ ISO 9001-2001; Чин. від 01.09.2009. — К.: Держспоживстандарт України, 2009. — VII, 26 с.

2. ДСТУ ISO 14001:2006. Системи екологічного керування. Вимоги та настанови щодо застосування (ISO 14001:2004, IDT) : Пер. з англ. – На заміну ДСТУ ISO 14001-97; Чин. від. 15.05.2006. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – VI, 20 с.
3. ДСТУ OHSAS 18001:2010. Системи управління гігієною та безпекою праці. Вимоги (OHSAS 18001:2007, IDT) : [пер. з англ.] – На заміну ДСТУ-П OHSAS 18001:2006; Чин. від 01.01.2011. — К.: Держспоживстандарт України, 2011. – VII, 20 с.
4. Стандарт SA 8000:2001: Социальная ответственность [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.center-quality.ru/SA%208000.htm>.
5. Ковалев А.И. Менеджмент качества функционирования предприятий [Монографія] / Ковалев А. И., Зенкин А. С., Химичева А. И. – Хмельницький: Цюпак, 2010. – 519с.
6. Кравецький А.В. Менеджмент якості: проблеми та перспективи запровадження на вітчизняних підприємствах / Кравецький А.В., Бабчинська О.І. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/15_APSN_2010/Economics/67675.doc.htm
7. Кучерук Г.Ю. Оцінка функціонування системи управління якістю на підприємстві / Г. Ю. Кучерук, Т.О. Білопашка //Економіка & держава. – 2005. - №8.– С.25-28
8. Левченко Л.О. Система управління якістю: сутність та проблеми впровадження на підприємствах АПК / Л.О.Левченко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/Portal/Soc_Gum/Etp/2008_21/Levchenko.pdf
9. Пономарьова О.С. Шляхи гармонізації вітчизняної практики управління якістю з міжнародними стандартами/О. С. Пономарьова//Економіка, фінанси, право. – 2008. - №5. – С. 14-16.
10. Сіменко І.В. Якість систем управління підприємствами: методологія, організація, практика [Монографія] / І. В. Сіменко. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2009. – 393 с.
11. Шустіна І.М. Формування системи управління якістю діяльності сільськогосподарських підприємств): автореф.дис. на отримання наук. ступеню канд. екон. наук: спец. 08.00.04 «економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)/ І.М.Шустіна. – К., 2010. – 22с.

СИМЧЕНКО Н.О., МОХОНЬКО Г.А. ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ УКРАИНЫ : ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

В статье проведено исследование формирования системы управления качеством на предприятиях Украины. Рассмотрены принципиальные основы формирования системы управления качеством на предприятии. Выявлены основные проблемы внедрения системы управления качеством и предложены пути их решения в контексте современных реалий.

Ключевые слова: *качество, система управления качеством, проблемы, перспективы внедрения системы управления качеством.*

SIMCHENKO N., MOHONKO G. INTRODUCTION OF SYSTEMS MANAGEMENT BY QUALITY ON ENTERPRISES of UKRAINE : PROBLEMS AND PROSPECTS

The article analyzed the formation of quality management in enterprises Ukraine. It described principles of formation of a quality management system in the enterprise. The basic problems of implementing quality management system were defined and solutions in the context of current realities were proposed.

Key words: *quality, quality management system, problems and prospects of implementation of quality.*