

УДК 338.4

Д. В. Степанов, студент
О. В. Долгалева, д.держ.упр., професор

Донбаська національна академія будівництва і
архітектури, м. Краматорськ, Україна
nik@donnaba.edu.ua

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТА РОЗРОБКА ЗАХОДІВ ПО ЇЇ ВДОСКОНАЛЕННЮ

У статті розглянуті сучасні напрямки управління якістю продукції, згідно зі стандартами International Standard Organization ISO 9001, а також запропонована розробка рекомендацій та шляхів щодо підвищення якості продукції на підприємстві ТОВ «Краматорський залізобетон».

Ключові слова: ISO 9001, управління, якість, продукція, система.

D. V. Stepanov, student
O. V. Dolgaleva, DSC (public administration), professor

Donbas National Academy of Civil Engineering and
Architecture, Kramatorsk, Ukraine
nik@donnaba.edu.ua

THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE COMPANY PRODUCTS AND THE DEVELOPMENT OF MEASURES FOR ITS IMPROVEMENT

The article considers modern directions of quality management according to the standards of International Standard Organization, ISO 9001, and proposes recommendations and ways to improve product quality, advice «Kramatorsk concrete».

Keywords: ISO 9001, management, quality, production, system.

Актуальність дослідження. Євроінтеграція – стратегічний пріоритет розвитку сучасної України. В умовах появи нових можливостей та розширення ринків збуту, зміни конкурентного середовища, підприємства України майже всіх видів діяльності повинні прийняти до уваги нові стандарти не тільки до якості своєї продукції, а також до якості менеджменту, маркетингу та інших систем управління. Ефективність роботи підприємства цілком залежить від того, наскільки продукція або послуги відповідають вимогам користувачів. Тому забезпечення рівня якості продукції – це першочергове завдання для будь-якого підприємства, що прагне себе зарекомендувати на ринку. Від його вирішення в значній мірі залежить успіх і ефективність національної економіки, конкурентоздатність української продукції. Керівництво сучасного підприємства повинно враховувати, що якість не просто кількісний показник, що треба досягти. Підвищення якості продукції – це постійний довгостроковий процес. Вимоги користувачів до виробів, послуг постійно змінюються. Прогрес в науці, техніці, збільшення уваги до екології, розвиток суспільства у цілому обумовлює постійну появу нової продукції. Вироби або будь які предмети споживання залишаються затребуваними на ринку поки на зміну не приходять нові, кращі. На кожному часовому проміжку якість продукції чи послуг повинна бути такою, що максимально задовольняє вимоги споживачів при відносно мінімальних затратах на її досягнення.

Мета дослідження. Охарактеризувати систему управління якістю продукції на підприємстві та розробити заходи щодо її вдосконалення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Аналізуючи тенденції розвитку наукових досліджень і практичного досвіду у сфері забезпечення якості, слід звернути увагу на два фактори: формування нового типу мислення, що впливає на розуміння поняття якості, та сприйняття потреби в якості, як важеля конкурентоспроможності та ефективності. При цьому мати на увазі, що проблема якості, як показника, що не має кількісних параметрів, і кінцевого рішення. Якість продукції – це постійне прагнення до ідеалу, який постійно змінюється при наближенні до нього. Тим не менше постійне прагнення до якості сприяє значному успіху [1].

В процесі розвитку суспільства та росту промислового виробництва вимога до якості продукції постійно росла. Це сприяло створенню служб з контролю якості продукції, задача яких полягала у виявленні неякісної продукції і вилученні її з виробничого процесу [1]. У процесі розвитку виникла система управління, задачі якої ставали значно ширшими.

Доступ до ринків Європейського Союзу та інших не зробили стрімкого кроку в українській промисловості. Перевагами скористалися тільки ті, хто заздалегідь почав впроваджувати у себе на виробництві європейські стандарти.

Що ж таке ISO серії 9000? Стандарти ISO серії 9000 висувують єдині вимоги до менеджменту з точки зору забезпечення якості її діяльності. Першим принципом менеджменту якості в стандартах ISO проголошується орієнтація на замовника: задоволення поточних та майбутніх потреб. Стандарт ISO 9001, перша версія якого була прийнята в 1987 році, присвячений проблемам створення системи управління якістю (СУЯ) на основі цього базового принципу. Документ змінювався в 1994, 2000, 2008 і 2015 роках. Однак його основні положення залишилися незмінними. Система управління якістю забезпечує не просто контроль операції або продукції, а створює умови, що зводять до мінімуму помилки в роботі. Цей так званий процесний підхід було остаточно запроваджено лише у версії стандарту 2008 року, був розвинутий ISO 9001:2015. У новому документі роль базової характеристики діяльності компанії – результативності – значно підвищена.

Стандарт визначає вимоги до систем менеджменту якості для організацій:

яким необхідно продемонструвати свою здатність стабільно поставляти продукцію, яка задовольняє вимоги замовника, а також можуть застосовуватися до організації законодавчим і нормативним вимогам;

діяльність яких спрямована на підвищення задоволеності споживачів за допомогою результативного застосування системи менеджменту якості, включаючи процеси постійного поліпшення системи і забезпечення відповідності вимогам замовника, а також можуть застосовуватися до організації законодавчим і нормативним вимогам. Стандарт ISO 9001 стає ефективним інструментом для управління бізнесом, а не лише стандартом якості.

Для вивчення даного матеріалу необхідно розібрати сенс такого поняття як «петля якості» (принцип життєвого циклу). Модель життєвого циклу продукції, або так звана петля якості, побудована на базі аналізу основних стадій формування виробу та зміни показників якості. Основу моделі складає послідовність процесів, якість яких впливає на показники якості продукції. Якість продукції планується і формується у виробничій сфері і піддається змінам в споживачькій сфері (див. рис. 1). Слід також зауважити, що розуміння якості знаходиться в області суб'єктивних оцінок кожної зацікавленої сторони і має тенденцію до постійних змін.

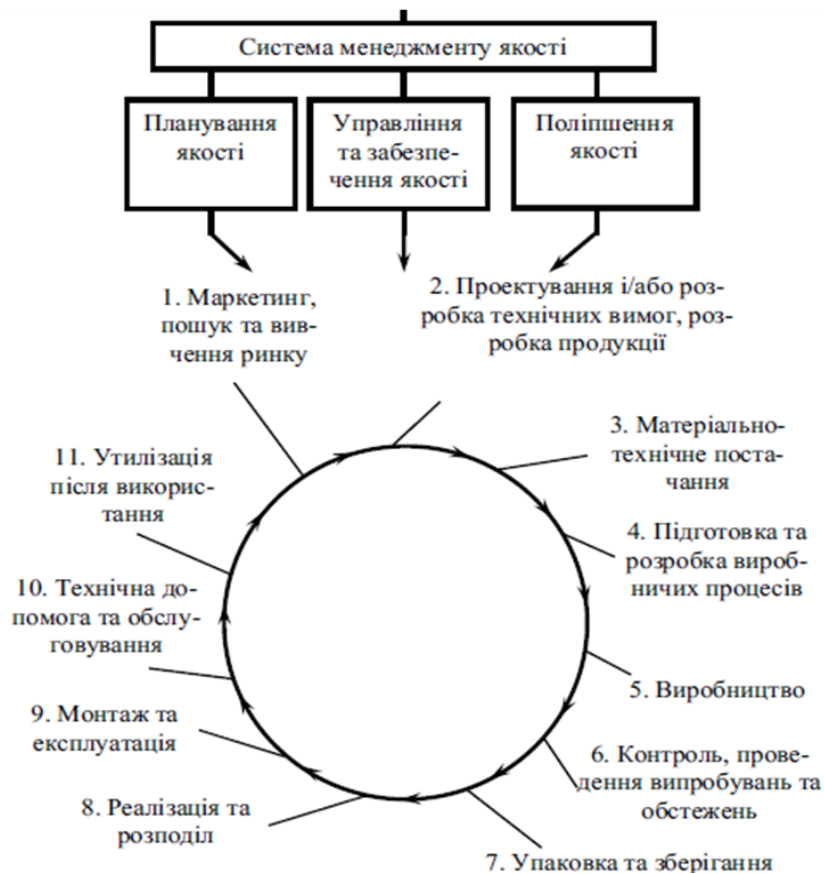


Рисунок 1 – Петля якості

Петля якості – концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях: від визначення потреб до оцінки їх задоволення [2]. Процесний підхід може використовуватися для того, щоб допомогти в розумінні процесів організації, виходів і входів процесу, а також визначити, яким чином процеси взаємодіють один із одним.

Процес управління якістю на підприємстві, виходячи із основних положень сучасного підходу до менеджменту якості, розглядається як самостійна, складна функція управління бізнес-процесами, завданням реалізації якої є:

- підвищення ефективності та конкурентоспроможності підприємств за рахунок покращення якості продукції, оптимізації всіх виробничих та управлінських процесів;
- зниження витрат ресурсів та укріплення економічної стабільності підприємства;
- дотримання вимог охорони навколишнього середовища;
- забезпечення постійного поліпшення параметрів якості шляхом постійного, цілеспрямованого та системного впливу.

На сучасних українських підприємствах серед найбільше прийнятних методів забезпечення виробництва продукції традиційно перше місце посідає внутрішній виробничий технічний контроль якості. Функції безпосереднього контролю якості проміжних етапів та готових для споживання виробів виконують відділи технічного контролю (ВТК). На технічний контроль покладається головне завдання – це постійне забезпечення необхідної перевірки на відповідність вимог, зафіксованих в нормативних документах, шляхом безпосереднього

контролю показників виробу та умов, параметрів процесу виготовлення.

Якість продукції, згідно розглянутої вище моделі життєвого циклу, взагалі накопичується або втрачається упродовж всього виробничого процесу. Це вимагає максимально повного контролювання технології виготовлення. Об'єктами такого контролю тут виступають повне дотримання виробничо-технологічної дисципліни, технологічних режимів обробки, складання, зберігання виробів. При цьому контрольні операції здійснюються стосовно не лише якості, але й кількості, оскільки порушення послідовності, технологічної, виробничої інструкції може спричинити псування матеріалу та сировини, окремих деталей і навіть готових виробів. Контроль на виході виробничої системи підприємства, структурного підрозділу має за основну мету виключення випадків передачі неякісної продукції споживачу або на наступні технологічні процеси.

На ТОВ «Краматорський залізобетон» для ефективності системи управління якістю керівник підприємства забезпечує:

- розробку програму мотивації;
- досконалу перевірку якості продукції;
- перевірку результатів дій працівників;
- контроль виконання запланованих заходів.

Прийнятий на підприємстві ТОВ «Краматорський залізобетон» міжнародний стандарт ISO 9001 містить однозначну відповідь на питання про місце відділу технічного контролю в системі менеджменту якості. Завдання ВТК полягає в підтвердженні відповідності продукції встановленим вимогам.

На ТОВ «Краматорський залізобетон» служба ВТК також виконує функцію контролю за купованого сировини і матеріалів. Контроль правильності технології виробничих операцій, забезпечуючи вимоги ISO 9001 до моніторингу та вимірювання процесів, виконують технологи.

Також на підприємстві сформована група з працівників відділу збуту, яка вивчає рекламу, проводить всебічну оцінку товару і розробляє заходи по усуненню причин незадоволення споживачів. Після такого аналізу виробляється конкретне рішення.

Розглянемо шляхи підвищення якості продукції.

Продукція кращої якості, що створюється завдяки підвищенню технічного рівня виробництва, повніше задовольняє потреби суспільства в порівнянні з менше якісною. Це означає, що підвищення якості та технічного рівня продукції у кінцевому підсумку еквівалентне збільшенню її виробництва з меншими загальними витратами суспільної праці. Йдеться про вплив підвищення якості продукції не лише на виробництво, його ефективність, але й на імідж підприємства в цілому

Практика свідчить, що з часом загальна сума витрат на впровадження в виробництво, виготовлення і використання продукції кращої якості, навіть якщо досягнення останнього потребує додаткових витрат у виробництві, істотно скорочується. Кращий товар краще продається [3].

Підвищення якості, технічного рівня устаткування та технологій справляє вплив на прискорення темпів певних напрямків науково-технічного прогресу.

Зокрема підвищення надійності машин, обладнання, приладів та інших технічних пристроїв забезпечує розширення масштабів розвитку комплексної механізації та автоматизації виробничих процесів, гнучких автоматизованих ліній, роботехнічних

комплексів тощо.

Поширена не дуже справедлива теза, що висока якість обходиться дорожче. Але сучасні погляди на механізми створення якості, процесний підхід в управлінні виробництва показав, що висока якість не завжди потребує збільшення фінансових ресурсів. Важливо зрозуміти, як створюється якість виробу при сучасному масовому виробництві. Вона починає формуватися ще на етапі аналізу потреб ринку, потім визначається у вигляді проекту. Потім все це переходить в етап відповідних виробничих процесів. Вкладання більших коштів в наукові, маркетингові дослідження, технічні розробки може дати в результаті помітне підвищення якості виробу.

Так на підприємстві ТОВ «Краматорський залізобетон» контроль за якістю виробів звели в ранг високої політики, кінцевою метою якої було завоювання авторитету у замовників та просування продукції на ринок. Переглянули рецептуру виготовлення бетону. Стали активно використовувати високомарочні цементи для виробництва тампонажних розчинів, які широко застосовуються для зміцнення проблемних фундаментів будівель, що стоять на пливунях, з ґрунтовими водами, а таких чимало в Краматорську та інших містах. На заводі почали застосовувати пластифікуючі добавки, що дозволило на чверть зменшити використання води, а це у свою чергу зробило бетон, по-перше, більш пластичним, зручним в укладанні, а, по-друге, він став ще міцнішим і не тріскається після застигання.

Контроль був першим офіційним механізмом управління якістю на початку цього століття, і більшість виробників досі впевнені, що якість може бути поліпшена за допомогою суворого контролю. Більш того, тоді як останні дослідження показали, що від 60 до 70% всіх дефектів, виявлених на виробництві, прямо або посередньо відносяться до помилок, допущених на таких ділянках, як проектування, технологічна підготовка виробництва і закупівля матеріалів, майже всі перевірки і дії з управління якістю все-таки спрямовані на виробничу ділянку. Щоб бути ефективним, цей процес повинен охоплювати операції всіх відділів, включаючи ті, які займаються маркетингом, проектно-конструкторськими розробками, технологією, виробництвом, пакуванням, диспетчеризацією і транспортуванням [4].

Фактично, управління якістю повинно охоплювати діапазон від постачальників вихідного матеріалу до замовників. Важливо зрозуміти вимоги споживачів і мати точний зворотний зв'язок, який дає інформацію про їхнє сприйняття виробів, які вони отримують.

Таким чином, потрібно відмітити, що перевірка може привести тільки до відокремлення якісних виробів від неякісних. Сама по собі вона не може поліпшити якість виготовленої продукції.

Висновки. Найважливішою складовою всієї системи якості є якість продукції. У процесі досягнення цілей підприємства у сфері якості формується певний механізм управління, який проникає у всі стадії виробничого процесу та виробничої системи в цілому з метою досягнення узгодженості у функціонуванні всіх її елементів та мінімізації усіх видів витрат. Такий механізм управління, на мою думку, є системою управління якістю.

Можна зробити висновок, що для підвищення конкурентоздатності підприємств, необхідно зосередитись на системі управління якістю продукції, а також на методології її впровадження згідно міжнародних стандартів ISO серії 9000. Крім того, необхідно скористатися одним фактором, який підтверджує користь впровадження та підвищення системи управління якістю продукції на підприємстві, це те, що дана система зможе

активізувати внутрішні та зовнішні інвестиції, які охоче будуть вкладатися в сертифіковані виробництва. Тому ця робота стосується всіх працюючих на підприємстві, в першу чергу саме першого керівника, для якого вона є інструментом виконання його безпосередніх обов'язків – керування підприємством. При цьому керівник не знаходиться «ззовні» СУЯ, а є її центральним важливим елементом. Інший важливий принцип – залучення працівників, СУЯ торкається майже всього персоналу.

Для цього, перш за все, необхідно вирішити кілька проблем, які виникають на підприємствах у процесі побудови системи менеджменту якості. Шляхами подолання даних проблем можуть бути:

1. Проведення серед керівників і головних спеціалістів підприємств навчання, тренінгів та семінарів з метою роз'яснення сутності, необхідності, основних положень систем управління якістю продукції.

2. Запровадження фінансової підтримки вітчизняних підприємств (організації, установ) шляхом здешевлення цільових кредитів для оплати вартості робіт з розроблення, впровадження та підтвердження відповідності систем управління якістю продукції відповідно до національних або міжнародних стандартів.

Література

1. Клименко Л. П. Метрологія, стандартизація та управління якістю / Л. П. Клименко, Л. В. Пізінцалі, Н. І. Александровська, В. Д. Євдокимов. – Миколаїв: Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2011. – 340 с.
2. Шахрутдин Магомедов, Г. Беспалова. Управління якістю продукції. Видавництво Дашков і К. – 2010. – 360 с.
3. Векслер Е. М. Менеджмент якості. Навчальний посібник / Е. М. Векслер, В. М. Рифа, Л. Ф. Василевич / під заг. Ред.. Е. М. Векслера. – К.: «ВД «Професіонал», 2008. – 320 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Системи управління якістю. Вимоги. / К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 30 с. – (Національний стандарт України).