

МЕТОДИ І ПРИНЦИПИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ



ОЛЕНА ГУЛІНА

Київський національний університет технологій та дизайну

У статті проаналізовані особливості забезпечення якості на вітчизняному підприємстві. Проведено дослідження стадій системи контролю якості. Обґрунтовано принципи системи управління якістю на підприємстві. Визначено методи підвищення ефективності системи управління якістю на підприємстві.

Ключові слова: якість, система управління якістю, контроль якості, методи управління якістю продукції, принципи забезпечення системи якості на підприємстві.

З розвитком ринкових відносин проблема забезпечення якості продукції та послуг набула особливої гостроти, що було обумовлено забезпеченням і підвищенням якості у всіх сферах діяльності, конкурентною боротьбою за споживачів і доступ до ресурсів та ринків збуту. Конкурентні позиції вітчизняної продукції, в першу чергу, зумовлюються споживчими властивостями,

які формують якість. Підтримка високої конкурентоспроможності має першочергове значення та стає вирішальним фактором комерційного успіху підприємства. Тому є актуальним глибоке вивчення принципів та методів, що впливають на формування якості продукції вітчизняного підприємства.

Аналіз досліджень та публікацій з даної

проблематики вказує на те, що теоретичними основами дослідження ефективності управління якістю на підприємстві займалися такі вчені, як: Т. К. Вознюк, А. О. Глебова, Е. А. Горбашко, І. М. Посохов, Ю. С. Ціомашко, Д. А. Шевчук, Т. О. Шитікова та ін. Науковці у своїх працях звертаються більше до теоретичних аспектів управління якістю на підприємстві, а безпосередньо аналіз методів і принципів підвищення ефективності управління якістю на підприємстві залишається недостатньо вивченим. Тому доцільно провести дослідження основних методів та принципів управління якістю на підприємстві.

Метою статті є дослідження ефективності управління якістю на підприємстві.

На сучасному етапі розвитку України одним із основних стратегічних напрямів як сфери обслуговування, так і сфери виробництва є якість, а не обсяг випуску продукції чи надання послуг, що буде забезпечувати сталий розвиток. Важливою умовою задля довгострокового завоювання нових ринків збуту є більш висока якість з урахуванням запитів споживачів, а не більш низькі ціни. Однак нині досягнення успіху можливе тільки завдяки запровадженню системи управління, спрямованої на постійне поліпшення показників роботи організації та урахування потреб заінтересованих сторін.

Так, одним з головних питань сучасності, з яким стикаються підприємства, є контроль якості продукції та ступінь її вдосконалення. Для успішного вирішення даної проблеми необхідно створення оптимальної системи менеджменту якості, що дозволяє забезпечити виробництво конкурентоспроможної та якісного продукту, встановити контроль якості на всіх етапах виробничого процесу.

Головним показником діяльності підприємства виступає якість продукції. Її підвищення і вдосконалення визначає

позицію підприємства в умовах, що склалися ринку, розвиток науково-технічного прогресу, підвищення ефективності виробництва, що є основною особливістю діяльності передових компаній світу [1, с. 9].

Ефективний контроль впливає на якість товару, а також дає можливість уникнути всіляких збоїв в роботі, виявити і ліквідувати їх з найменшими втратами для підприємства.

Для проведення системи контролю якості необхідно здійснення наступних стадій:

1. Визначити концепцію контролю: це може бути всеосяжна система контролю Controlling або приватні перевірки.
2. Постановка завдання контролю, яка може полягати в рішеннях про необхідність, точності, регулярності, ефективності процесу управління якістю.
3. Вивчення об'єктів і суб'єктів контролю якості, визначення методів, засобів і обсягу системи контролю якості і встановлення строків проведення перевірки.
4. Визначення планових і фактичних показників рівня якості продукту.
5. Пошук відхилень фактичних даних з плановими і виявлення причини відхилення.
6. Аналіз відхилень і причин, розподіл повноважень і визначення дій, спрямованих на усунення недоліків [2, с. 353].

Забезпечення високої якості передбачає ефективне керівництво всіх фаз діяльності, починаючи з зародження ідеї до виготовлення продукції. На нашу думку, для ефективності системи контролю якості необхідно вдосконалювати служби технічного контролю, що створює умови для розробки реальних планів контролю якості, заснованих на отриманих дослідженнях і досвіді підприємства, попередженні розбалансованості вироб-

ничого процесу, відхилень фактичних показників від планових.

Можна виділити наступні ознаки, що дозволяють полегшити процедуру технічного контролю:

- вхідний контроль, який здійснюють при отриманні сировини і матеріалів для виробництва продукції;
- поточний контроль, необхідний для контролю відповідності якості продукції вимогам нормативних документів;
- операційний контроль продукції, що проводиться при процесі виконання або після завершення однієї технологічної операції;
- приймальний контроль, в результаті якого можна зробити висновок про придатність продукту;
- інспекційний контроль, який здійснюють спеціально уповноважені особи [3, с. 156].

Досвід провідних конкурентоспроможних фірм встановив, що якісна продукція, яка відповідає вимогам і перевагам споживачів, може бути виготовлена тільки з урахуванням детального вивчення і аналізу ринку. Ефективнішим методом, застосовуються успішними компаніями, є система управління якістю на базі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Значиму роль цей стандарт грає для фірм, метою яких є вихід на міжнародний ринок. Стандарти ISO серії 9000 впроваджені технічним комітетом за результатом аналізу накопиченого досвіду провідних підприємств в області створення, впровадження та функціонування систем якості продукції. Вони являють собою рекомендації з управління якістю та загальні вимоги щодо забезпечення високої якості, вироблення елементів систем якості [4, с. 311].

Можна виділити 10 груп показників якості продукції по присутніх в них властивостям:

1. Показники призначення – визначен-

ня корисних властивостей продукту, її основні завдання, придатність і цілі його застосування.

2. Показники надійності – визначення терміну служби продукції, збереження в часі всіх параметрів, тривалої працездатності, здатності виконувати відповідні функції, здатності піддаватися ремонту.
3. Ергономічні показники характеризують узгодженість конструкції виробу з особливостями людського організму для зручного використання продукту.
4. Естетичні показники – показники, що характеризують цілісність продукції, інформаційну виразність, раціональність форми.
5. Технологічні показники визначають ступінь пристосованості товару до використання і ремонту з найменшими втратами для підприємства. До даної групи відносять показники собівартості продукції, трудомісткості, фондомісткості і матеріаломісткості продукції, що випускається.
6. Стандартизація і уніфікація відображає насиченість продукції стандартами, рівень уніфікації з іншими виробами.
7. Патентно-правові показники – оновлення технічних рішень, захист продукції за допомогою патентів і, надалі, безперешкодний продаж в країні і за кордоном.
8. Екологічні – показники, що характеризують ступінь шкідливих впливів на навколишнє середовище при виготовленні, використанні та утилізації продукту.
9. Показники безпеки – це такі особливості продукції, що обумовлюють при її використанні відсутність неприпустимого ризику, який пов'язаний з нанесенням шкоди.
10. Економічні показники включають втрати підприємства, пов'язані з розробкою, виготовленням і реалізацією

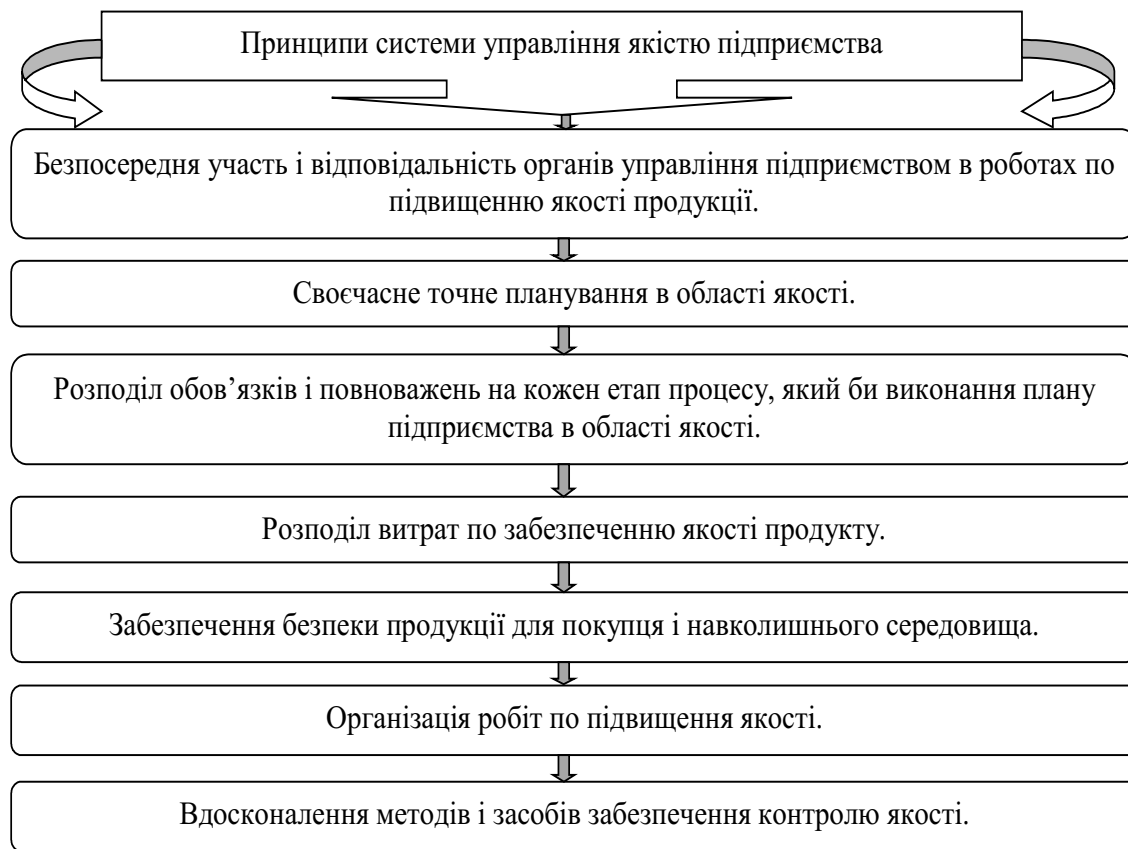


Рис. 1. Принципи системи управління якістю на підприємстві [7, с. 98]

продукції, які входять в собівартість і, в наслідок, в ціну готового продукту [5, с. 373].

До факторів забезпечення високої якості продукції відносять краще проектування, кращі засоби зв'язку, успіхи раціоналізації, стандартизації, поліпшення технології та обладнання, найкраща сировина, новітня техніка і організація контролю, економічне і науково-технічне співробітництво, стабільний випуск однієї і тієї ж продукції [6, с. 198].

Система якості повинна задовольняти

такі найважливіші принципи:

Таким чином, найбільш оптимальним рішенням є система управління якістю на підприємстві, розроблена на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000, які по праву вважаються узагальненими для використання практично в будь-якій сфері діяльності. Однак, оскільки вони в деякому роді є уніфікованими, це вимагатиме присутності навченого кваліфікованого персоналу, або ж допомоги сторонніх фахівців з якості в плані розробки необхідного пакету документів. Кінцева мета вдосконалення системи управління якістю

продукції на підприємстві полягає в максимальному збільшенні прибутку, за рахунок збільшення конкурентоспроможності продукції та послуг, виходу на нові ринки збуту, і, що цілком природно, зміцнення становища підприємства.

Методи управління якістю продукції є найбільш альтернативним рішенням для управління різних непередбачених ситуацій на підприємствах. Зокрема, внутрішні чинники є базовими атрибутами в управлінні якістю продукції. Проте зовнішні чинники істотно впливають на якість продукції

і не піддаються впливу або контролю. Виходячи з того, що всі фактори тісно взаємопов'язані, можна зробити висновок, що вони представляють рушійну силу економічних і виробничих процесів, які мають істотний вплив на результат ефективного управління всього підприємства [8]. Так, для управління якістю використовують чотири типи методів:

Отже, вибір методів управління якістю продукції і пошук їх найбільш ефективного поєднання – один із самих творчих моментів у створенні систем управління,

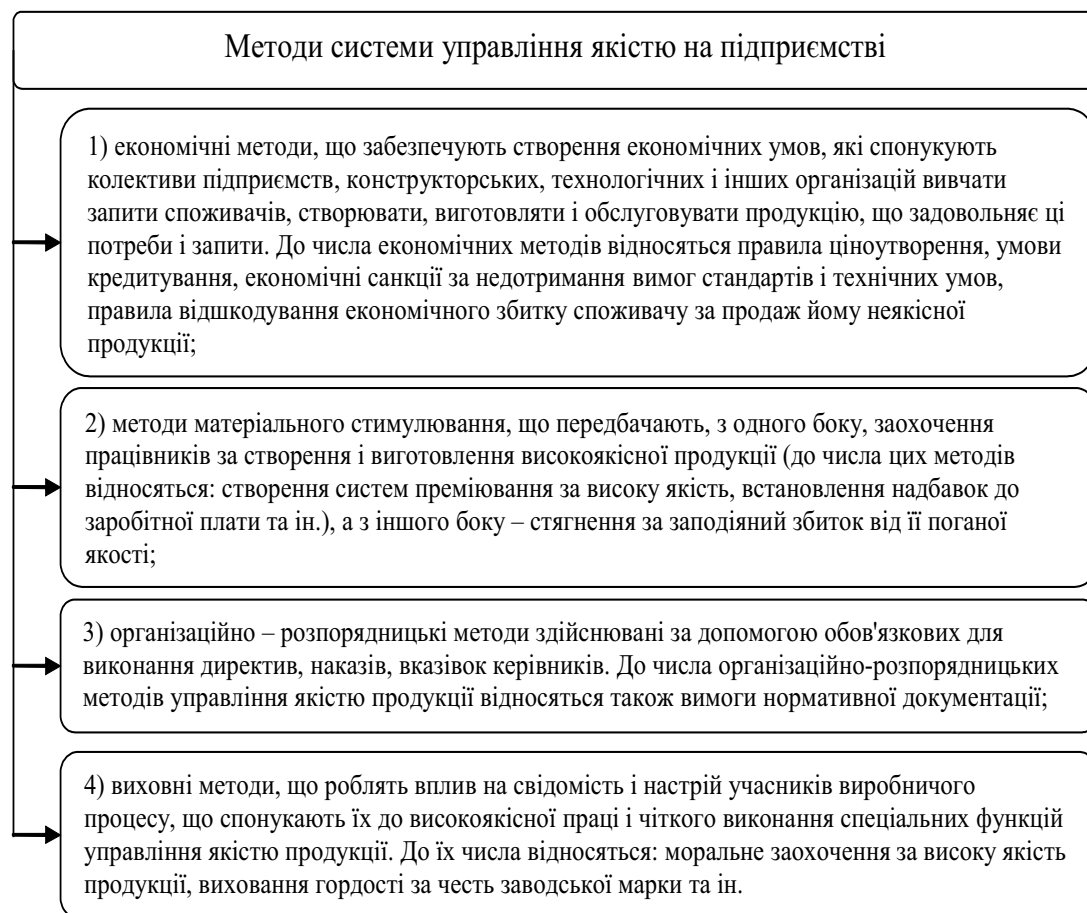


Рис. 2. Методи системи управління якістю на підприємстві [8]

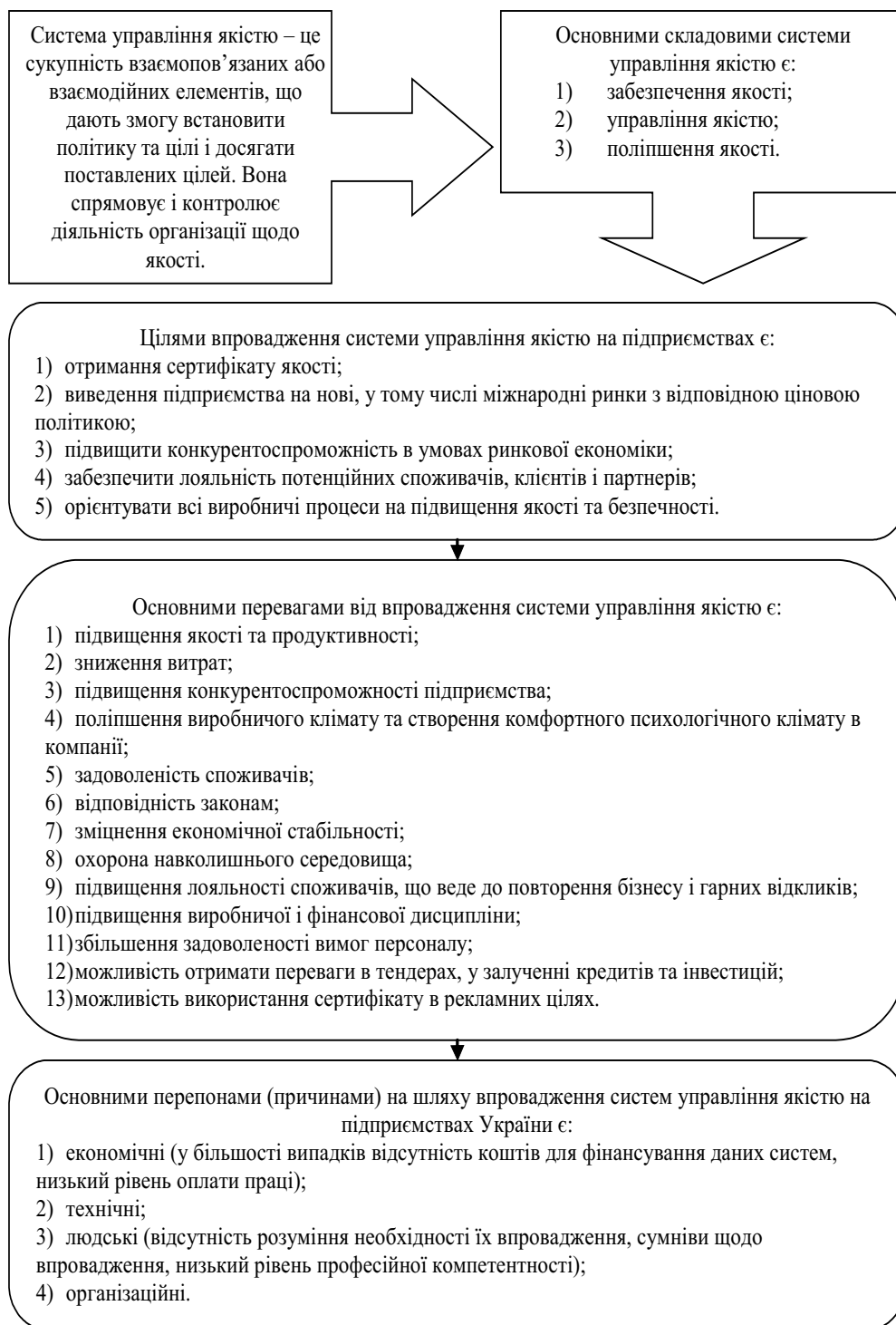


Рис. 3. Сутність системи управління якістю на підприємстві (узагальнено на основі [1, с. 11; 2, с. 355; 5, с. 377])

тому що вони впливають на людей, що беруть участь у процесі створення і виготовлення продукції, тобто на мобілізацію людського фактору.

Аналіз наукових праць [1, с. 11; 2, с. 355; 5, с. 377] дозволив визначити основні цілі та переваги від впровадження сучасних систем управління якістю (рис. 3). Зокрема, їх доцільно також доповнити внутрішніми стимулами інтегрування та оптимізації систем управління якістю.

Так, варто відзначити, що створення інтегрованої системи менеджменту організації дозволяє отримати низку переваг: орієнтація на досягнення цілей діяльності з урахуванням інтересів зацікавлених сторін; ефективне та раціональне використання ресурсів; зменшення можливих протиріч між різними аспектами діяльності організації; зниження витрат на розроблення, функціонування і сертифікацію системи менеджменту організації; залучення більшої кількості співробітників до процесів поліпшення якості на підприємстві; створення єдиної системи управління документацією і ведення записів тощо.

Таким чином, інтегровані системи управління якістю є одним із показників зрілості підприємства, який характеризує гнучкість управління, здібність до змін задовольняти вимогам різних стандартів менеджменту (ISO 9001, ISO 14001 тощо), але і наявність механізмів, що дозволяють найбільш ефективним чином використовувати загальні елементи побудови систем, зазначені у цих стандартах.

Джерела:

1. Вознюк Т. К. Управління якістю продукції на підприємствах легкої промисловості : автореф. дис ... канд. економ. наук: 08.00.04 / Т. К. Вознюк. — Хмельницький, 2015. — 21 с.
2. Глебова А. О., Карчевський Б. О. Система управління якістю на підприємстві в умовах євроінтеграційних процесів / А. О. Глебова, Б. О. Карчевський // Глобальні та національні проблеми економіки. — 2015. — Випуск 8. — С. 352-356.
3. Горбашко Е. А. Управление качеством: учебник для бакалавров / Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2014. — 463 с. — С. 156.
4. Посохов І. М. Аналіз ризиків управління в системі менеджменту якості підприємства / І. М. Посохов // Бізнес Інформ. — 2016. — № 1. — С. 311-316.
5. Цюмашко Ю. С., Станкевич І. В. Еволюційні передумови формування процесного підходу до управління якістю / Ю. С. Цюмашко, І. В. Станкевич // Бізнес Інформ. — 2013. — №6. — С. 372-377.
6. Шамилева Э. Э., Фазылова Н. Н. Управление качеством продукции на предприятиях / Э. Э. Шамилева, Н. Н. Фазылова // Символ науки. — 2015. — № 1-11. — С. 198-201.
7. Шевчук Д. А. Управление качеством : Учебник / Д. А. Шевчук. — М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. — 102 с.
8. Шитікова Т. О. Управління якістю продукції [Електронний ресурс] / Т. О. Шитікова. — Режим доступу : http://www.rusnauka.com/21_NIEK_2007/Economics/24413.doc.htm