

ПОСЛІДОВНІСТЬ ВЗАЄМОДІЇ СТРУКТУРНИХ СКЛАДОВИХ ПІДСИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА У ДОСЯГНЕННІ ЇЇ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

У статті розглянуто особливості побудови системи управління якістю продукції підприємства, виходячи з поділу на її структурні підсистеми. Досліджено взаємодію основних складових структурних підсистем управління якістю та їх вплив на конкурентоспроможність продукції.

Ключові слова: якість продукції, система управління якістю, конкурентоспроможність продукції, складові підсистем управління якістю.

A. V. SAVITSKYI
Khmelnitskyi National University

CORRELATION SEQUENCE OF STRUCTURAL COMPONENTS OF ENTERPRISE'S PRODUCTION QUALITY MENEAGEMENT SUBSYSTEMS IN THE PROGRESS OF ITS COMPETITIVENESS

The article is about main features of quality management system building of national enterprises in the view of trade and economic relations development with WTO, integration processes development and liberalization of foreign trade markets. There was underlined, that every national manufacturer must pay attention on the structure of management quality system of his enterprise and adopt it to the modern demands of international market, standards and customer tastes. That's why it was researched some important peculiarities of structural components of management quality subsystems and its correlation in order to make influence on the competitiveness of the manufacturing production of an enterprise.

Keywords: production quality, quality management system, production competitiveness, management quality subsystems components.

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку торговельних відносини вітчизняних підприємств з країнами-партнерами СОТ, посилення інтеграційних процесів, лібералізації торгівлі та зміни вимог міжнародних стандартів, для вітчизняної продукції стає дедалі важче конкурувати на закордонних ринках Європи, що в подальшому вимагатиме більш ретельного вивчення усіх шляхів покращення її якості. Вітчизняні товаровиробники повинні правильно та виважено адаптування їх системи управління якістю продукції згідно вимог сучасного зарубіжного ринку та його споживачів. Тому, на сьогодні, досить актуальним залишається вивчення усіх питань, які пов'язані з структурними особливостями складових системи управління якістю продукції підприємства та їх вплив на досягнення потрібного рівня її конкурентоспроможності.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Основні проблеми, які пов'язані з дослідженням підвищення якості продукції підприємства знайшли відображення в роботах як вітчизняних, так і закордонних вчених та дослідників, зокрема: Агєєв Є.Я., Аристов О.В., Адлер Ю.П., Харрінгтон Дж., Таунсенд П., Гебхардт Дж., Шевчук Д.А., Шаповал М.І., Лойко Д.П., Мережко Н.В., Топольник В.Г., Семенова Е.І.

Метою статті є дослідити як саме складові підсистем управління якістю продукції здатні впливати на конкурентоспроможність продукції.

Результати дослідження. Сучасний етап дослідження якісних процесів підприємства потребує ретельного розуміння та розгляду їх побудови через своєрідну систему управління, яка включає в себе ряд взаємопов'язаних елементів, що функціонують та об'єднані в певні підсистеми. Побудова будь-якої системи управління якістю продукції вимагає її узгодженості з внутрішньою структурою підприємства, а також, встановлення відповідності її виробничих процесів сучасним вимогам ринку та інтеграції.

Сучасна структура управління якістю продукції вітчизняних підприємств являється своєрідним механізмом, який включає в себе послідовну взаємодію його структурних елементів на онові взаємопов'язаних суб'єктів та об'єктів управління з обов'язковим використанням різних підходів, методів та принципів управління, результати яких відображаються на кожній стадії життєвого циклу продукції. Виходячи зі своєї складної будови система управління кістю продукції підприємства складається з декількох підсистем.

На думку автора, сучасний етап розвитку зовнішнього ринку вимагає від вітчизняних промислових підприємств побудови такої системи управління якістю продукції, яка могла б окремо охоплювати та вирішувати різні проблемні питання під час виробництва якісної продукції як в межах управління процесами системи, так і в межах виникнення різних взаємовідносин всередині системи.

Для того, щоб з'ясувати які ж підсистеми є ключовими в загальній системі управління якістю

продукції, слід звернути увагу дослідження Шевчука Д.А., який в структурі системи якості виділяє декілька основоположних підсистем, які в свою чергу включають і інші підсистеми, а саме:

1. Загальні (прогнозування та проектування технічного рівня якості, регулювання якості під час виробництва, контроль якості, облік і аналіз зміни якості, стимулювання та відповідальність за якість).

2. Спеціальні (стандартизація, випробовування продукції, попередження браку під час виробництва, атестація продукції, сертифікація продукції).

3. Забезпечувальні (правове, інформаційне, матеріально-технічне, метрологічне, кадрове, організаційне, технологічне та фінансове забезпечення) [5, с.63-64].

Виходячи з досліджень Агеєва Є.Я., слід виділити три основні підсистеми управління якістю продукції підприємства, проте, на нашу думку, підсистему побудови структури управління внутрішніх та зовнішніх взаємовідносин слід розглядати окремо одна від одної, оскільки ті чи інші взаємовідносини можуть спричинити різні результати у формуванні виробничого процесу. Зазначеними підсистемами є наступні:

1. Підсистема структури управління внутрішніх взаємовідносин щодо побудови системи управління якістю на підприємстві.

2. Підсистема структури управління зовнішніх взаємовідносин щодо побудови системи управління якістю на підприємстві.

3. Підсистема структури технологічного забезпечення побудови системи управління якістю на підприємстві.

4. Підсистема структури протікання стадій життєвого циклу продукції [1, с.60].

На думку автора, підсистеми управління якістю за Шевчуком Д.А. пов'язані зі структурою побудови управління процесами, які необхідно реалізовувати під час виробництва щодо вирішення проблемних питань досягнення кращої якості продукції. Щодо підсистем за Агеєвим Є.Я., дані підсистеми базуються на управлінні взаємодією взаємовідносин різних структур системи відповідно до своїх напрямів діяльності у сфері якості і охоплюють тісний взаємозв'язок між її об'єктами та суб'єктами.

Розвиток інтеграційних процесів та поступове зближення вітчизняних систем управління якістю промислової продукції з зарубіжними системами управління якістю підприємств країн ЄС, вимагає ретельного дослідження всіх складових системи та їх послідовної взаємодії у досягненні конкурентоспроможності виробленої продукції, оскільки інтегруючись на зовнішні ринки, вітчизняні товаровиробники все більше і більше стикаються з проблемами конкурентоспроможності своєї продукції на тому чи іншому сегменті зовнішньому ринку.

На думку автора, для того, щоб побудувати вдалу систему управління якістю продукції, необхідно керуватися чотирма основними складовими управління її структурних підсистем, які відповідно до своєї функціональної спрямованості та послідовної взаємодії здатні забезпечувати кращу організацію виробничого процесу щодо створення конкурентних виробів вищої якості. Зазначеними складовими є: задоволення вимог споживачів; управлінські процеси; виробництво та бізнес процеси; діяльність працівників та їх мотивація.

Першочерговою складовою забезпечення виробництва якісної конкурентоспроможної продукції у структурі підсистем управління якістю є задоволення вимог споживачів. На сьогодні, в умовах загострення конкуренції між країнами-партнерами СОТ споживач виступає базовим критерієм виробничої спрямованості підприємства. Якщо змінюються смаки та уподобання споживачів, товаровиробники змушені змінювати цілий виробничий процес, для того, щоб бути спроможними виробляти продукції саме тієї якості, яку прагне бачити споживач.

Виходячи з цього, слід зазначити, що вимоги споживачів слугують тією рушійною силою заради якої запускається будь-який виробничий процес підприємства і відповідно до того, на якому рівні товаровиробник зможе їх задовольнити, визначається і рівень конкурентоспроможності його продукції. Допоміжними елементами управлінських та виробничих процесів, які спрямовуються на задоволення вимог споживачів є маркетингові дослідження потенційного ринку збуту та порівняння якісних вимог власної продукції з іншими якісними характеристиками товарів-аналогів [2, с.44].

Проте, на думку автора, слід виділити те, що процес здійснення маркетингових досліджень повинен бути виваженим та безпомилковим, оскільки виходячи з галузевих особливостей споживання тієї чи іншої продукції, смаки і уподобання споживачів постійно можуть змінюються і товаровиробник не в змозі буде повернути запущений ним виробничий процес виробництва продукції без втрат, якщо вимоги ринку будуть змінюватись швидше ніж підприємства зможуть виробляти продукцію і представити її до продажу на ньому. В такому випадку, маркетингові дослідження вивчення потенційного споживача необхідно здійснювати з урахуванням прогнозування зміни його вимог в процесі виробництва продукції. На сьогодні, зазначені умови є досить важливими, оскільки йдеться мова про великі партії товарів, великі прибутки та відповідальність перед замовниками, яку досить не легко здобути в умовах загострення сучасної конкуренції, як на зовнішньому, так і на внутрішньому ринку.

Досягнення потрібних вимог якості продукції супроводжується і іншою досить важливою складовою системи управління якістю, а саме управлінськими процесами та усіма пов'язаними з ними

методиками управлінських стратегій та їх тактик. Менеджмент у сфері якості, перш за все, є не тільки зацікавленою стороною реалізації тих чи інших виробничих проєктів, а і рушійною силою координації всіх виробничих процесів та ресурсів щодо вирішення тих чи інших проблем підвищення якості продукції. Головна мета управлінських процесів у реалізації якісних процесів є забезпечення кореляції протікання усіх стадій виробництва щодо вимог споживачів. Досягнення зазначеної кореляції можливе лише за ретельного контролю над здійсненням роботи у сфері якості кожним виробничим підрозділом і його працівниками. В подальшому, отримані результати порівнюються з необхідними вимогами замовників та стандартів. Кореляція між виробником та замовником досягається тільки тоді, коли за результатами вдалого управління, підприємство може представити для нього всю документацію проведення етапів виробничих процесів, вимірювання показників контрольних та критичних точок, надання різних супровідних документів та експертних висновків щодо співставлення проєктних креслень, програмування та отриманих результатів виробництва [3, с.204].

Головними об'єктами, які постійно знаходяться в полі зору менеджменту є конструкторські та технічні відділи підприємства, задача яких полягає у введенні у виробничий процес нових елементів реалізації поставлених задач у сфері якості продукції та їх поетапного контролю, перевірки і моніторингу. Іншими об'єктами управління є працівники, а особливо робітники, на руки яких покладена важлива місія по прямому створенню нових якісних характеристик продукції відповідно до поставлених вимог стандартів, документів, тощо. Далі, управлінські процеси спрямовані на налагодження співробітництва з торговельними агентами зі збуту, і навіть після реалізації продукції, адміністрація підприємства повинна керувати послугами надання сервісного обслуговування проданої продукції та рекомендацій щодо її утилізації [2, с.45]. Таким чином, управлінські процеси охоплюють досить широкий спектр питань, які необхідно вирішувати на шляху набуття продукцією нових вищих якісних характеристик, від організації їх дослідження до організації їх реалізації під час виробництва.

Наступною досить важливою складовою підсистем управління якістю продукції підприємства є виробничі процеси, які є похідними процесами та вступають в дію після обґрунтування стратегічних рішень керівниками щодо вирішення проблемних питань виробництва на рівні менеджменту. Проте, з фінансової сторони, далеко не всі проблемні питання виробництва якісної продукції можливо вирішити в межах внутрішньої організації підприємства, тому, виробничі процеси частіше всього ототожнюються з бізнес процесами [2, с.44]. На думку автора, слід вважати, що такі бізнес процеси на вітчизняних промислових підприємствах, в першу чергу, пов'язані з поставкою якісної сировини та матеріалів з закордону, купівлею і встановленням нових технологій, фінансуванням різних видів діяльності пов'язаних з пошуком, навчанням, маркетингом та контролем з урахуванням закордонного досвіду.

Розглядаючи направленість виробничих процесів підприємства на забезпечення його якості продукції через бізнес-процеси, слід виділити те, що саме завдяки бізнес процесам підприємство може успішно існувати та продовжувати розвивати свою діяльність, оскільки реалізуючи результати своєї діяльності на ринку, підприємство отримує прибуток, частину якого знову вкладає у досягнення нових якісних характеристик майбутніх виробів. Іншими словами, якість робить гроші, а гроші створюють кращу якість.

Виходячи з цього, можна обґрунтувати прямо пропорційний зв'язок залежності конкурентоспроможності продукції від реалізації належних виробничих процесів на підприємстві через бізнес процеси. Для того, щоб продукція нової якості користувалася попитом та була конкурентоспроможною, і в свою чергу, приносила прибутки, керівники підприємств повинні організувати та направити всі бізнес процеси так, щоб всі ланки виробничого процесу були задіяні в трансформації підготовки до створення нової якості [4, с.18]. Простіше кажучи, неможливо вимагати більшої якості якщо підприємство не є забезпечене належними технологіями, які також, не зможуть виробити потрібну якісну продукцію без підвищення кваліфікаційної освіченості роботи працівників на нових технологіях і за новими стандартами. В такому випадку, для того щоб здійснити оновлення технологій на підприємстві, необхідно реалізувати ряд і інших бізнес процесів, які стосуються акумуляції коштів для їх купівлі шляхом інвестування, кредитування та створенням спільних виробничих об'єднань.

Наступною складовою підсистем управління якістю продукції на підприємстві є діяльність працівників підприємства та їх мотивація. Для того, щоб охарактеризувати роль персоналу у сфері якості, слід виділити те, що система управління якістю продукції потребує від кожного робітника передачу результатів своєї роботи наступному робітнику. Такий принцип фрактальності, забезпечує поступовий вклад нового якісного результату наступним робітником в результат попереднього, від робочого місця працівника до отримання звіту керівником про результат виконаної роботи та отриману якість продукції на всіх етапах виробництва [2, с.45].

Розглянувши всі структурні складові підсистем управління якістю продукції підприємства необхідно відобразити їх послідовність взаємодії у досягненні її конкурентоспроможності (рис.1.).

Згідно рис.1, слід зазначити, що якщо розглядати систему управління якістю продукції підприємства через дві основні її підсистеми, в першу чергу, необхідно забезпечити функціонування її структурних підсистем, які не дивлячись на свою різну спрямованість включають в себе чотири основні

складові управління якістю конкурентоспроможної продукції та активізуються за допомогою здійснення їх послідовного взаємозв'язку. В загальному, такий процес направлений на досягнення кінцевого результату, який полягає в належному управлінні потрібними процесами підприємства для того, щоб виробник (який є суб'єктом) зміг задовольнити усі вимоги споживачів (які є об'єктами) через досягнення кращих якісних конкурентоспроможних характеристик своєї продукції.



Рис.1. Послідовність взаємодії складових підсистем управління якістю продукції підприємства у досягненні її конкурентоспроможності (*систематизовано та складено автором на основі: [1, с.60]; [2, с.44-45]; [3, с.204]; [4, с.18]; [5, с.63-64])

Висновок. Отже, для того, щоб вітчизняні промислові підприємства успішно могли конкурувати на зовнішньому ринку та впевнено утримувати успішну нішу в умовах посилення лібералізації торговельних відносин з країнами-партнерами СОТ за допомогою виробництва якісної продукції, керівники підприємств повинні спрямовувати політику поліпшення якості на удосконалення структури системи управління нею, а особливо на взаємодію її підсистем та основних складових.

Література

1. Агеев Є.Я. Управління якістю : навчально-методичний посібник для самостійної роботи по вивченню дисципліни / Є.Я. Агеев. – Львів : «Новий Світ – 2000», 2010. – 240 с.
2. Адлер Ю.П. Система економіки якості : практичний менеджмент / Ю.П. Адлер, С.Е. Щепетова. – М. : РІА «Стандарти і якість», 2005. – 163 с.
3. Харрінгтон Дж. Управління якістю в американських корпораціях / Пер.с англ. А.А. Молчанова, А.І. Павлова / Дж. Харрінгтон. – М. : «Економіка», 1990. – 273 с.
4. Таунсенд П. Якість робить гроші. Як привести персонал в процес забезпечення якості / П. Таунсенд, Дж. Гейхардт ; [пер. с англ. А.Л. Раскіна]. – М. : РІА «Стандарти і якість», 2009. – 160 с.
5. Шевчук Д.А. Управління якістю / Д.А. Шевчук. – М. : ГроссМедіа, РОСБУХ, 2008. – 216 с.

References

1. Ageev E. Y. . Upravlinnia yakistiu : navchalno-metoduchnyj posibnyk dlia samostijnoji roboty po vyvchenniu dystsypliny / E . Y . Ageev. – Lviv : “Novyj Svit – 2000”, 2010 r. - 240 s.
2. Adler Y . P . . Systema ekonomiki kachestva : prakticheskij menedgment / Y . P . Adler , S . E . Shchetetova. – M . : RIA “Standarty I kachestvo”, 2005. – 163 s.
3. Harrington G. Ypravlenije kachestvom v amerikanskih korporatsujah / per. s angl. A. A. Molchanova , A. I. Pavlova / G . Harrington . – M . : “Ekonomika”, 1990. – 273 s.
4. Taunsend P . , Hebhardt G . . Kachestvo delaet dengi. Kak vovlech personal v protses obespechenija kachestva / per.s angl. A. L. Raskina / P . Taunsend , G . Hebhardt . – M . : RIA “Standarty I kachestvo”, 2009. – 160 s.
5. Shevchuk D . A . . Upravlenie kachestvom / D . A . Shevchuk. – M . : GrossMediia, ROSSBUH, 2008. – 216 s.

Надійшла 11.09.2014; рецензент: д. е. н. Нижник В. М.