

УДК 65.018

*Лілія Литвишко, к.е.н., доц.
(доцент кафедри «Менеджмент» Національного транспортного університету)*

*Оксана Височило
(асистент кафедри «Менеджмент» Національного транспортного університету)*

НАУКОВІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

У статті описані основні аспекти методології по управлінню якістю на підприємстві з визначенням основних характеристик та найважливіших елементів. Досліджено теоретичні основи системи менеджменту якості, що охоплює систему управління підприємством у частині орієнтованості на якість, як узагальнений результат реалізації процесів з її формування й елементів зовнішнього середовища в частині процесів споживачів. Розглянуто систему менеджменту якості як процес, що представляє цикл управління інтегрованими процесами формування якості, що реалізують процеси вироблення управлінських впливів з формування і досягнення цілей у сфері якості. Доведено, що система якості, побудована за стандартом ISO 9001, є найбільш повною, тому що її елементи охоплюють весь життєвий цикл продукції: від маркетингу до утилізації. Системи якості за стандартами ISO 9002 і ISO 9003 є частинами першої системи і вони спрямовані на управління формуванням продукції на окремих стадіях. На основі проведеного дослідження в даній статті пропонується системний аналіз визначень системи менеджменту якості та пропонується схематичне зображення системи менеджменту якості в загальній системі управління автотранспортним підприємством. Результати статті можуть бути використані підприємствами транспортної галузі.

Ключові слова: менеджмент якості, система менеджменту якості, ISO 9001, система управління якістю.

© Литвишко Л., Височило О., 2015

*Лілія Литвишко, к.э.н., доц.
(доцент кафедри «Менеджмент» Национального транспортного университета)*

*Оксана Высочило
(ассистент кафедры «Менеджмент» Национального транспортного университета)*

НАУЧНЫЕ АСПЕКТЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

В статье описаны основные аспекты методологии по управлению качеством на предприятии с определением основных характеристик и важнейших элементов. Исследованы теоретические основы системы менеджмента качества, которая включает систему управления предприятием в части ориентированности на качество, как обобщенный результат реализации процессов по ее формированию и элементов внешней среды в части процессов потребителей. Рассмотрена система менеджмента качества как процесс, представляющая цикл управления интегрированными процессами формирования качества, реализующих процессы выработки управленческих воздействий по формированию и достижения целей в области качества. Доказано, что система качества, построенная по стандарту ISO 9001, является наиболее полной, потому что ее элементы охватывают весь жизненный цикл продукции: от маркетинга до утилизации. Системы качества по стандартам ISO 9002 и ISO 9 003 являются составляющими первой системы и они направлены на управление формированием продукции на отдельных стадиях. На основе проведенного исследования в данной статье предлагается системный анализ определений системы менеджмента качества и предлагается схематическое изображение системы менеджмента качества в общей системе управления автотранспортным предприятием. Результаты статьи могут быть использованы предприятиями транспортной отрасли.

Ключевые слова: менеджмент качества, система менеджмента качества, ISO 9001, система управления качеством.

Lilia Lytyshko, Ph.D., associate professor of department of management, National Transport University

Oksana Vysochilo, assistant of department of management, National Transport University

SCIENTIFIC ASPECTS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS

The article describes the main aspects of the methodology for quality management in the enterprise with the definition of the main characteristics and key elements. The

oretical foundations of a quality management system that encompasses enterprise management system in terms of orientation to quality as a result of the generalized implementation process of its formation and elements of the environment as part of the consumers. The system of quality management as a process control loop which is integrated processes forming quality, implementing processes develop managerial influences the formation and achievement of quality. Proved that the quality system is based on ISO 9001 is the most complete, because its elements covering the entire product life cycle: from marketing to recycling. Quality System to ISO 9002 and ISO 9003 are part of the first system and they aim to control the formation of products in separate stages. Based on the study in this systematic gender analysis of proposed definitions of quality management system and proposed a schematic representation of the quality management system in the overall management of trucking companies. The results of the article can be used transport industry.

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

Постановка проблеми та її зв'язок з важливими науковими і практичними завданнями. При описі систем, пов'язаних з менеджментом якості, у літературі і практичній діяльності використовують різні терміни: «система якості», «система управління якістю», «система менеджменту якості», «система забезпечення якості», ототожнюючи або розділяючи їх, а також по-різному визначаючи сутність. Тому виникає задача в обґрунтуванні термінології, визначенні сутності й ролі системи менеджменту якості в організації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню теоретичних основ менеджменту якості присвячені роботи таких зарубіжних і вітчизняних учених: У.Е. Демінга, Д. Джурана, Ф.Б. Кросбі, Г. Тагуті, А. Фейгенбаума, Дж. Харрінгтона, Хьюберта К. Рамперсада, О.В. Аристова, О.П. Глудкіна, І.Д. Ільєнкової, О.С. Кузьміна, В.А. Лапідуса, І.І. Мазура, В.В. Окрепилова, В.Ю. Огвоздіна, П.А. Орлова, В.Д. Шапіро, М.І. Шаповала й інших. Питанням управління якістю на підприємствах транспорту присвячені роботи В.Л. Диканя, Л.Г. Зайончика, А.В. Комарова, Ю.Ф. Кулаєва, М.Ф. Трихункова, Є.М. Сича, В.Б. Ухарського, В.І. Чекаловця, В.Г. Шинкаренка й інших. Однак менеджмент якості в автотранспортних підприємствах (АТП) розглядається відокремлено як управління різними об'єктами: якістю перевезень, технічного обслуговування і ремонту автомобілів, транспортного обслуговування організацій промисловості і сільського господарства та ін. Такий підхід не забезпечує комплексність при формуванні і досягненні якості кінцевої продукції – автотранспортних послуг.

Мета даного дослідження полягає в дослідженні основних засад і наукових аспектів системи загального менеджменту якості та визначенні основних їхніх характеристик.

Викладення основного матеріалу дослідження із обґрунтуванням одержаних результатів. Цілеспрямованість і ефективність діяльності працівників організації щодо забезпечення необхідної якості виробленої продукції (послуг) досягається побудовою і функціонуванням системи менеджменту. При описі систем, пов'язаних з менеджментом якості, у літературі і практичній діяльності використовують різні терміни: «система якості», «система управління якістю», «система менеджменту якості», «система забезпечення якості», ототожнюючи або розділяючи їх, а також по-різному визначаючи сутність. Тому виникає задача в обґрунтуванні термінології, визначенні сутності і ролі системи менеджменту якості в організації.

Нині найбільше поширення одержав стандартизований у ISO 8402 і ISO 9000 термін «система якості», застосовуваний як рівнозначний терміну «система управління (менеджменту) якістю». За ISO 8402 система якості – це сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю [1]. Таке визначення акцентує увагу на суб'єкті управління: його структурі, використовуваних процесах (мова йде про процеси управління) і ресурсах управління. У ISO 9000 система якості визначається як система для встановлення політики в області якості і цілей в сфері якості та досягнення цих цілей. Таке визначення є більш містким, але неточним. По-перше, надмірний акцент робиться на формуванні цілей. Політика включає основні напрямки, цілі і задачі підприємства в сфері підвищення і забезпечення якості, сформульовані і прийняті його керівництвом. Насамперед, мається на увазі різний рівень формування задач: стратегічний, поточний або оперативний, але це не відбито у визначенні. По-друге, не уточнюється сутність системи для досягнення цих цілей (сукупність організаційної структури, методик, процесів, ресурсів чи сукупність керуючих органів і об'єкта управління). По-третє, у ньому також не вказується об'єкт управління як складова частина системи. Тому ототожнення термінів «система якості» і «система управління якістю», у традиційному розумінні як сукупності суб'єкта й об'єкта управління, не є повною мірою правомірним.

В українських стандартах ДСТУ ISO 9000-2001, а також в окремих періодичних виданнях застосовується термін «система управління якістю». При цьому під системою управління якістю («quality management system») розуміється система управління, що направляє і контролює діяльність організації з якості. Це визначення не відбиває суті системи як сукупності взаємодіючих елементів, що знаходяться у відносинах і зв'язках один з одним і складають цілісне утворення. Крім цього, дає підстави для неоднозначного трактування: хто чи що направляє і контролює діяльність організації – внутрішні органи (вище керівництво й інші служби, відділи) чи зовнішні (наприклад, УкрСЕПРО).

Застосовують також термін «система управління якістю» замість терміна «система якості». Подібним за змістом є вітчизняний стандартизований термін «система УЯП (управління якістю продукції)», відповідно до якого ця система визначається як сукупність керуючих органів і об'єктів управління, взаємодіючих між собою за допомогою матеріально-технічних і інформаційних засобів при управлінні якістю продукції [2]. Дане формулювання найбільш близьке до вимог системного підходу до управління якістю, оскільки охоплює як керуючу, так і керовану підсистему.

Система управління якістю також визначається як сукупність управлінських органів і об'єктів управління, заходів, методів і засобів, спрямованих на встановлення, забезпечення і підтримку високого рівня якості продукції. У наведеному визначенні підкреслюється необхідність включення в систему заходів методів і засобів, за допомогою яких суб'єкт впливає на об'єкт управління. Разом з тим, слід вказати, що існуючі формулювання системи управління якістю відбивають лише структурний її аспект.

Слід зазначити, що іноді на розмежування термінів «система якості», «система менеджменту якості» і «система управління якістю» не звертається уваги, і вони вживаються як рівнозначні. Крім цього, на користь терміну «система менеджменту якості» треба додати, що ця система повинна відбивати концепцію TQM (Total Quality Management) [3].

Для більш повного і точного відображення сутності системи менеджменту якості в організації представляється доцільним використовувати підхід, що відбиває

визначальний задум її розуміння і розгляду. Концептуально система менеджменту якості повинна визначатися одночасно в статичі і динаміці, тобто як структура і як процес.

Під системою менеджменту якості як структурою пропонується розуміти систему, що включає сукупність структур з формування якості, як керованого об'єкта, організаційних структур, наділених повноваженнями щодо управління об'єктом, і системи їхнього зв'язку. Структури з формування якості об'єднують підрозділи, які реалізують інтегровані процеси – процеси споживачів, обслуговування споживачів, допоміжні, обслуговуючі виробництво і процеси управлінської підготовки. Організаційні структури, наділені правами управління якістю, об'єднують різні керуючі підрозділи, що включають службу якості (відділ технічного контролю, відділ стандартизації, відділ управління якістю). Система зв'язку включає канал прямого зв'язку, по якому передається вхідна інформація – множина, що складається з командної інформації, і канал зворотного зв'язку, по якому передається інформація про стан керованого об'єкта – множина вихідної інформації.

Система менеджменту якості як процес – це сукупність узагальнених циклів управління інтегрованими процесами формування якості, що реалізують процеси вироблення управлінських впливів з формування і досягнення цілей в сфері якості (рис. 1). Цикл управління означає сукупність функцій менеджменту, виконуваних у системі.



Рис. 1. Структурне зображення поняття «система менеджменту якості»

Традиційне представлення менеджменту якості як цільової підсистеми загальної системи управління підприємством, поряд з підсистемами виконання плану виробництва, управління соціальним розвитком колективу, управління конкурентоспроможністю підприємства й іншим є невірним. Система менеджменту якості в сучасному розумінні повинна бути кістяком загальної системи. Мова йде про розробку нової системи, у якій вся діяльність буде спрямована на потреби і побажання споживачів, як зовнішніх (покупців, споживачів конкурентів і потенційних споживачів).

чів), так і внутрішніх (працівників підприємства, діяльність яких залежить і передбачає використання результатів праці інших працівників).

Для визначення місця системи менеджменту якості в загальній системі управління підприємством розглянемо основні системоутворюючі ознаки обох систем у порівнянні: об'єкт, суб'єкт, цілі, функції управління. Об'єктом у системі управління підприємством є всі реалізовані процеси. У системі менеджменту якості – інтегровані процеси з формування якості, тобто всі процеси підприємства і процеси споживачів його продукції (послуг). Отже, об'єкт при управлінні якістю, крім керуваної частини системи управління підприємством, включає й елемент зовнішнього середовища – процеси споживачів. Суб'єкт управління поєднує керуючі органи цими процесами. Тому, з певною часткою умовності можна стверджувати, що суб'єкт управління в обох системах є ідентичним. Склад залучених і використовуваних ресурсів, реалізованих функцій управління, методів управління також є однаковим. А націленість систем може розрізнятися. Цілі організації в сфері якості з одного боку, є складовими більш загальних цілей, а, з іншого боку, загальні цілі не можуть бути досягнуті без забезпечення необхідного рівня якості (рис. 2).

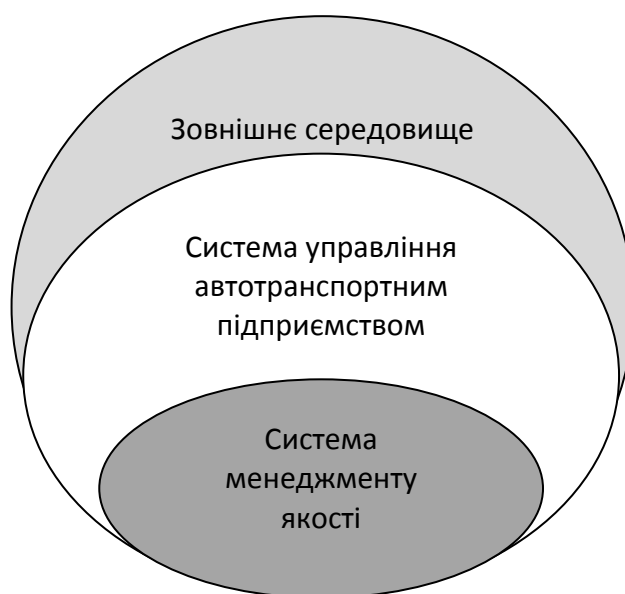


Рис. 2. Система менеджменту якості в загальній системі управління автотранспортним підприємством

Так, наприклад, у практичних умовах довгострокова мета організації в сфері якості формулюється як «стати лідером по продукції, що випускається організацією» і поділяються на такі цілі: підтримувати здатність випуску продукції, що максимально задовольняє вимогам споживачів; підтримувати високий рівень довіри з боку споживачів і інших зацікавлених осіб; забезпечити позитивну динаміку фінансово-економічних показників; розширювати обсяги продажу продукції або надання послуг. Разом з тим, слід зауважити, що не завжди цілі підприємства будуть еквівалентні цілям в сфері якості. Проблеми організації можуть бути пов'язані не тільки з якістю, а, наприклад, з витратами чи часом. Виходячи з викладеного, система менеджменту якості охоплює систему управління підприємством у частині орієнтовано-

сті на якість як узагальнений результат реалізації процесів з її формуванню й елементи зовнішнього середовища в частині процесів споживачів (на прикладі автотранспортного підприємства) (рис. 2).

У цей час зміст системи менеджменту якості в організації в стандартизованій, науковій, навчальній літературі й у практичній діяльності визначається по-різному. Застосовуються різні підходи до побудови системи, виділяються різні елементи тощо. При цьому не простежується об'єктна орієнтованість – розмаїтість об'єктів управління не є основою виділення керуючих елементів. Тому виникає необхідність в обґрунтуванні змісту системи менеджменту якості в організації.

Розглянемо системи, що відповідають вимогам стандартів ISO серії 9000. Системи якості за ISO 9000 є сукупністю елементів, що охоплюють управлінські впливи і визначальні вимоги на різних етапах створення продукції. У ній визначена взаємодія між такими елементами, як:

- 1) відповідальність керівництва, що формує структуру системи та визначає і направляє ресурси;
- 2) управління ресурсами;
- 3) процеси створення продукту з метою трансформації потреб і очікувань споживача;
- 4) вимір, аналіз і удосконалювання, що забезпечуються через оцінку зворотного зв'язку з відповідальністю керівництва.

Система якості, побудована за стандартом ISO 9001, є найбільш повною, тому що її елементи охоплюють весь життєвий цикл продукції: від маркетингу до утилізації. У її складі двадцять елементів (табл.1).

Таблиця 1

Елементи системи якості, побудованої за стандартом ISO 9001

1	Відповідальність керівництва	11	Аналіз контракту
2	Управління проектуванням	12	Управління документацією і даними
3	Закупівля	13	Ідентифікація продукції
4	Управління продукцією, що поставляється споживачам	14	Управління контрольним, вимірювальним і випробувальним устаткуванням
5	Управління процесами	15	Контроль і випробування
6	Статус продукції за результатами інспекції й випробування	16	Управління продукцією, що не відповідає встановленим вимогам
7	Управління протоколами якості	17	Коригувальні і попереджуючі дії
8	Внутрішні перевірки якості	18	Підготовка персоналу
9	Технічне обслуговування	19	Статистичні методи
10	Система якості у розрізі планування і забезпечення якості	20	Внутрішнє обслуговування, складування, упакування, збереження і постачання продукції

Кожний з цих елементів визначає якісь вимоги: до організаційних або управлінських процедур; до процесів і методів управління; до методів, методик контролю продукції і процесів; до процесів, що формують якість на стадіях життєвого циклу продукції.

Системи якості за стандартами ISO 9002 і ISO 9003 є частинами першої системи, тобто вони спрямовані на управління формуванням продукції на окремих стадіях. Так, системи якості, побудовані за стандартами ISO 9002, не припускають управ-

лінських впливів при проектуванні продукції, тому що призначені для підприємств, що займаються реалізацією готової продукції, наданням стандартних послуг. Системи якості за стандартом ISO 9003 є ще більш усіченими в порівнянні з попередніми системами, тому що спрямовані тільки на реалізацію етапів контролю й випробувань готової продукції.

Висновки та перспективи подальших наукових досліджень. Дослідження систем менеджменту якості, що відповідають стандартам, дозволяє зробити висновок про їхню недосконалість. Концептуальне представлення системи не розкриває повною мірою її зміст, тобто не описує функції, реалізовані системою, суб'єкти їхнього виконання, керуючі впливи. А елементи системи якості не утворюють певний порядок їхнього застосування.

Крім того при виділенні елементів системи змішуються загальні і спеціальні функції менеджменту, управлінські впливи і методи управління. Так, аналіз, контроль є загальними функціями; управління проектуванням, управління процесами – спеціальними функціями. А статистичні методи – методами, використовуваними при реалізації різних функцій управління. Елементи ж систем менеджменту якості не описують ієрархічність управління – відповідність керуючої і керованої підсистем. З цього можна зробити висновок про необхідність уточнення існуючих систем управління якістю.

ЛІТЕРАТУРА

1. Менеджмент якості / За ред. Е. М. Векслера; [навчальний посібник] — К.: ВД «Професіонал», 2008. – 320 с.
2. Сіменко І. В. Якість системи управління підприємствами: методологія, організація, практика / І.В.Сіменко. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2009. – 393 с.
3. Височило О.М. Аналіз сутності загального менеджменту якості / О.М. Височило // Вісник Національного транспортного університету. – К. : НТУ, 2014. – Вип. 29. – С.130-137.
4. Щепакін М.Б. Управление качеством / М.Б.Щепакін, А.С.Басюк, В.В.Янова; [учебник]. – Краснодар: Феникс, Кубанский государственный технологический университет, 2014. – 256 с.

REFERENCES

1. Management of Quality / In the red. EM Wechsler; [navchalny posibnik] – K. : VD «Profesional», 2008. – 320 p. ;
2. Simenko I. V. Yakist Sistemi upravlinnya pidpriemstvami: metodologiya, organizatsiya practice / I.V.Simenko – Donetsk: DonNUET, 2009. – 393 p. ;
3. OM Visochilo Analiz sutnosti zagalnogo of Quality Management. / OM Visochilo // News Natsionalnogo transport universitetu. – K.: NTU, 2014. – Vip. 29. – S.130-137;
4. Shchepakın MB Quality Management / M.B.Schepakın, A.S.Basyuk, V.V.Yanova; [textbook]. – Krasnodar: Phoenix, Kuban State Technological University, 2014. – 256 p.