

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПРОДУКЦІЇ

QUALITY MANAGEMENT AS A FACTOR TO INCREASE THE COMPETITIVENESS OF PRODUCTS

У статті розглянуто особливості світового досвіду управління якістю продукції, способи його контролю, шляхи підвищення рівня якості продукції на підприємстві. Виявлено, що у сучасних умовах глобалізації економічних відносин під впливом багатьох зовнішніх та внутрішніх факторів контроль за якістю та надійністю товарів та послуг і система їх забезпечення мають велике значення як для міжнародного іміджу держави, так і для її обов'язкового співробітництва з іншими країнами, а також для підтримки сталого розвитку внутрішньої економіки. Сформовано заходи щодо управління якістю продукції підприємства у контексті підвищення конкурентоспроможності його продукції. Запропоновано головні етапи формування на підприємстві інтегрованої системи управління якістю.

Ключові слова: *якість продукції, управління якістю продукції, світовий досвід, система управління якістю продукції, інтегрована система управління якістю, конкурентоспроможність продукції.*

В статье рассмотрены особенности мирового опыта управления качеством продукции, способы его контроля, пути повышения уровня качества продукции на предприятии. Выявлено, что в современных условиях глобализации экономических отношений под влиянием многих внешних и внутренних факторов контроль за качеством и надежностью товаров и услуг и система их обеспечения имеют большое значение как для международного имиджа государства, так и для ее обязательного сотрудничества с другими странами, а

также для поддержки устойчивого развития внутренней экономики. Сформированы меры по управлению качеством продукции предприятия в контексте повышения конкурентоспособности его продукции. Предложено основные этапы формирования на предприятии интегрированной системы управления качеством.

Ключевые слова: *качество управления качеством продукции, мировой опыт, система управления качеством продукции, интегрированная система управления качеством, конкурентоспособность продукции.*

In the article discusses the deals with the peculiarities of world experience in quality management of products, methods of its control, ways of improving the level of product quality at the enterprise. It is revealed that in today's conditions of globalization of economic relations, under the influence of many external and internal factors, the control over the quality and reliability of goods and services and the system of their provision are of great importance both for the international image of the state and for its obligatory cooperation with other countries, and also to support the sustainable development of the domestic economy. Measures have been formed to manage the quality of the enterprise's products in the context of increasing the competitiveness of its products. The main stages of forming an integrated quality management system at the enterprise are offered.

Key words: *product quality, product quality management, world experience, quality management system, integrated quality management system, product competitiveness.*

УДК 331.103

Продіус О.І.

к.е.н., доцент кафедри менеджменту
Одеський національний
політехнічний університет

Ілінчук О.І.

студентка
Одеський національний
політехнічний університет

Постановка проблеми. Спад виробництва та зниження економічного потенціалу України негативно вплинули на якість і конкурентоспроможність вітчизняних товарів, робіт, послуг, впровадження сучасних методів управління якістю. На сучасному етапі розвитку економіки України важливою умовою успішного функціонування підприємств є випуск високоякісної продукції, що сприяє підвищенню її конкурентоспроможності на вітчизняних та зарубіжних ринках збуту.

Аналіз досліджень та публікацій. У вітчизняній та зарубіжній економічній літературі достатньо глибоко вивчались питання управління якістю продукції. Значний науковий внесок у розробку теоретико-методичних основ розвитку системи управління якістю продукції на підприємстві присвячені наукові праці А. В. Вакуленко, Е. Н. Михеєва, В. Момота, Г. Є. Федорова та інших науковців.

Актуальність підвищення якості та забезпечення конкурентоспроможності сягає свого апогею через приєднання України до Світової організації торгівлі та мінімізації тарифного захисту внутріш-

нього національного ринку, що спричиняє збільшення конкурентного тиску на ринку.

Основою конкурентоспроможності підприємств в Україні в умовах глобалізації економіки все більше виступає якість продукції, тому правильно обрана стратегія управління якістю продукції дозволить забезпечити ефективний розвиток підприємства і підвищення його конкурентоспроможності.

Постановка завдання. Метою дослідження є узагальнення особливостей світового досвіду управління якістю продукції та імплементація її окремих складових у практичну діяльність вітчизняних підприємств у контексті підвищення їх конкурентоспроможності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасні складні економічні та політичні процеси в Україні не дозволяють вітчизняним підприємствам повною мірою боротися за розширення внутрішнього і зовнішнього ринку збуту і однією з причин такого становища є недостатньо висока якість продукції.

Якість продукції – це поняття, яке характеризує параметричні, експлуатаційні, споживчі, техноло-

гічні, дизайнерські властивості виробу, рівень його стандартизації та уніфікації, надійність і довговічність. Основними причинами зниження якості продукції на українському ринку є погана якість сировини, низький рівень технології, організації виробництва і кваліфікації робітників, неритмічність виробництва [5].

Підвищення якості – одна з форм конкурентної боротьби, завоювання і утримання позицій на ринку. Високий рівень якості продукції сприяє підвищенню попиту на продукцію і збільшенню суми прибутку не тільки за рахунок обсягу продажів, але і за рахунок більш високих цін. Саме в умовах відкритої ринкової економіки немислимо без гострої конкуренції, виявляються фактори, які роблять якість умовою виживання товаровиробників, мірилом результативності її господарської діяльності, економічного добробуту країни.

До таких факторів можна віднести стратегічне планування, наукової організації праці, вдосконалення мотиваційних стимулів, створення системи навчання робітників усіх категорій і використання нових методів контролю.

Конкурентоспроможність – це обумовлене економічними, соціальними і політичними факторами становище країни або окремого товаровиробника на внутрішньому і зовнішньому ринках [2].

Весь комплекс робіт із забезпечення конкурентоспроможності продукції слід розділити на дві частини: базис і надбудова. Базова частина пов'язана з освоєнням нової та удосконаленням існуючих технологій виробництва продукції. Надбудова – робота з управління якістю цієї продукції, в тому числі і системного управління на основі вимог стандартів серії ISO 9000 і принципів TQM [4].

Глобальне управління якістю як ідеологія і практика побудови бізнес-систем має досить багато різновидів, і суперечки про те, яке визначення TQM уважати найбільш адекватним, на сьогодні далекі від завершення (рисунк 1).

У той же час практично всі наявні на сьогоднішній день визначення в тій чи іншій мірі містять такі найважливіші елементи, як управління окремими

процесами як ключ до спільного успіху. Фокус саме на бізнес-процесах, а не проектах, продуктах або підрозділах компанії вважається найбільш відповідним духу TQM. Саме через оптимізацію окремих процесів можна досягти якісно нового функціонування всієї компанії в той час, як аналіз вже існуючих і функціонуючих продуктів або підрозділів вносить набагато більше «шуму» в оптимізацію діяльності організації і залишає набагато менше «шансів» на успіх.

Систематичність покращень. При управлінні якістю з позицій TQM принципово постійно відстежувати виникають неефективності на рівні всієї організації, а не тільки окремих підрозділів, звертаючи особливу увагу на скорочення тривалості технологічного циклу, скорочення непродуктивних витрат ресурсів і утримання превентивної орієнтації управління (мається на увазі, що в рамках TQM для компаній принципово важливо не «бігти попереду паровоза», вирішуючи проблеми в міру їх виникнення, а превентивно керувати своєю діяльністю, передбачити проблеми і заздалегідь забезпечувати їх дозвіл з метою підвищення ефективності управлінської системи).

Фокус на рівні всієї організації, а не окремих підрозділів. Досвід організацій, які намагалися реалізувати стратегію TQM, однозначно показує, що позитивного ефекту можна домогтися тільки в тому випадку, якщо зміни проводяться і постійно відстежуються в усіх підрозділах компанії. В іншому випадку позитивний ефект, досягнутий лише в якомусь окремому підрозділі, виявляється повністю «розмитим» у неефективності інших структурних одиниць.

Орієнтація на споживача. Цей компонент включає в себе використання ступеня задоволеності споживача як головного індикатора якості, фокус на клієнтському сервісі, включення потреб клієнтів в плани розвитку і так званий *partnering* – більш глибока, ніж у традиційному сенсі, інтеграція клієнтів і компанії, наприклад, через створення спільних груп щодо поліпшення якості, через більш тісну взаємну роботу по розробці нових продуктів.

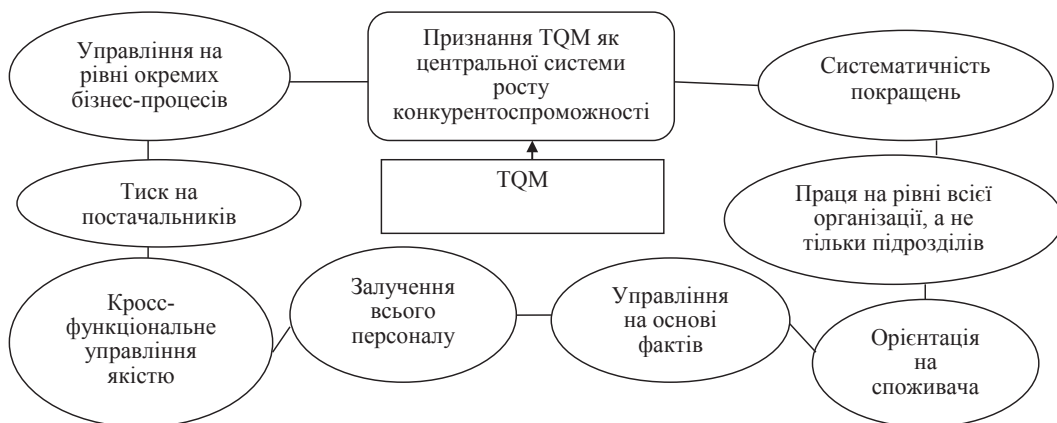


Рис. 1. Основні елементи TQM

Управління на основі фактів (Management-By-Fact). Даний компонент TQM вимагає більш систематичного прийняття управлінських рішень, базуючись при цьому тільки на основі фактичної оцінки стану справ в компанії, з використанням передових систем підтримки прийняття рішень шляхом розробки системи контрольних показників роботи компанії.

Залучення працівників до процесу оптимізації повсякденної діяльності компанії. При цьому працівникам відводиться ключова роль, оскільки саме вони набагато краще менеджменту обізнані про те, які частини технологічного процесу є «вузькими місцями», де найбільш великий потенціал усунення неефективних. Цей компонент TQM у певному сенсі близький по духу до ідеології employee empowerment (надання співробітникам більш значною свободи дій, децентралізації прийняття управлінських рішень, встановлення більш тісного зв'язку між результатами роботи і винагородою працівників). Однак, на відміну від ідеології employee empowerment залучення працівників у сенсі TQM націлене в першу чергу не на реалізацію їх потенціалу, а на підвищення виробничої ефективності.

Багатофункціональний менеджмент. Ця ідея тісно пов'язана з фокусом на виробничо-комерційних процесах і полягає в тому, що на всіх стадіях розробки, втілення та вдосконалення системи управління на підприємстві менеджери не повинні замикатися на функціонуванні своїх підрозділів, а повинні бути в максимально можливій мірі залучені до відповідних процесів незалежно від того, в рамках якого саме структурного підрозділу компанії вони протікають. Даний принцип визнає, що тільки такий менеджмент – який орієнтований тільки на процеси і сприймає структурні межі своїх підрозділів як другорядний фактор – має шанси створити справді високоефективні системи управління.

Відносини з постачальниками. Багато керівників традиційно сприймають все, що пов'язано з роботою їх постачальників, як зовні задані чинники. Якщо технологічно це можливо, менеджери найчастіше прагнуть вирішити проблеми з якістю роботи постачальників у першу чергу через перемикання на нових постачальників. Інакше кажучи, менеджери не виявляють належної зацікавленості в роботі своїх постачальників. Така позиція призводить до численних випадків неефективного виробництва, втрати ресурсів, але найголовніше – часу. Більш того, якщо менеджер не в змозі чітко сформулювати вимоги до поліпшення якості роботи постачальника і допомогти йому виконати ці вимоги, перехід до нових постачальників може стати лише тимчасовим вирішенням проблеми.

Визнання TQM як центральної стратегії завоювання високої конкурентоспроможності та частки ринку. Практика застосування ідеї глобального

управління якістю показала, що успіху можна досягти тільки за наявності серйозного прагнення у менеджменту всіх рівнів до реалізації наміченої мети. На відміну від багатьох інших підходів до управління, в яких визнається (хоча і не повна, але хоча б часткова) ефективність окремих покращень і «локальних проривів», у підході TQM принципово важлива саме його цілісність. Спроби застосування ідей TQM на рівні окремих підрозділів організації або окремих процесів приречені на «пробуксовування», оскільки ефекту можна досягти лише за умови повної (або практично повної) ліквідації «вузьких місць» в управлінні якістю – адже рівень якості будь-якого продукту визначається якістю і надійністю самого низькоякісного елемента!

Такі основні принципи системи глобального управління якістю. Різні варіанти цього підходу пропонують їх різні комбінації і, крім того, існує певні варіації підходу в залежності від галузевої або географічної специфіки компаній. Проте, всі вони поділяють перераховані вище принципи.

Незважаючи на велику кількість варіантів практичного застосування систем глобального управління якістю, в західній управлінській практиці вже виробилося стійке уявлення про те, що перераховані принципи дійсно складають «ядро» всього підходу. Крім того, дуже важливу роль у виробленні єдиного погляду на сутність TQM зіграла щорічна премія Малкольма Болдріджа за рішенням Конгресу в 1987 р. Так вручення премії знаходиться під контролем Національного інституту стандартів і технологій – організації, високоавторитетної як в діловому середовищі, так і в інженерних колах. Премією Болдріджа щорічно нагороджуються компанії і організації, які демонструють видатні досягнення і адаптують найбільш інноваційні підходи в таких областях, як лідерство, стратегічне планування, орієнтація на клієнта і ринок, інформаційні системи, людські ресурси, управління процесами і фінансові результати. Головною метою премії є заохочення компаній, робота яких сприяє збереженню та поліпшенню конкурентної позиції американської економіки на світових ринках. Саме відповідно до вимог експертного комітету цієї премії і сформульовані представлені вище критерії.

Слід зазначити, що підвищення якості та конкурентоспроможності продукції впливає на: зростання продуктивності суспільної праці; темпи і ефективність науково-технічного прогресу; структуру виробництва і функціональний розподіл потужностей. Забезпечує ефективне використання основних фондів; економію сировини, матеріалів, палива, енергії, зростання ефективності інвестицій. Сприяє повному задоволенню різноманітного попиту споживачів; виходу підприємств на світовий ринок, збільшенню експорту; формуванню іміджу підприємства як економічно надійного партнера [1].

Таким чином, вирішення проблеми підвищення якості продукції на підприємстві – це перш за все високий його імідж серед покупців, це вихід не тільки на внутрішній, але і на зовнішній ринок, це основа для отримання максимального прибутку і забезпечення стабільного фінансового стану. Щоб забезпечити не тільки конкурентоспроможність, а й лідерство на ринку, підприємство зобов'язане використовувати такий тип поведінки, як збутовий маркетинг [2].

Найважливішою проблемою розвитку економіки України є підвищення ефективності суспільного виробництва при зосередженні зусиль на випуск конкурентоспроможної продукції та одночасному забезпеченні повної зайнятості працездатного населення.

Управління якістю продукції підприємства – це цілеспрямоване підвищення конкурентоспроможності його продукції, який може бути досягнутий за рахунок наступних заходів:

- активізувати діяльність Національної ради з якості при Президентіві України з метою проведення державної політики в області якості [3];
- забезпечення всебічної підтримки щодо підвищення якості та конкурентоспроможності продукції з боку держави;
- активізація заходів щодо співробітництва України з міжнародними організаціями, в тому числі з Європейською організацією [3], підвищення якості продукції та конкурентоспроможності на основі розробки відповідної стратегії;
- впровадження системи заходів, спрямованих на впровадження нових технологій, новацій для забезпечення виробництва високоякісної продукції;
- створення служб інформації про новітні технології, зміни в законодавстві, перспективні ринки збуту, які забезпечать підвищення якості продукції [3];
- створення центрів відповідальності за якістю продукції за місцем її виробництва;
- забезпечення заходів щодо підвищення якості стратегічного маркетингу;
- використання японського досвіду (як напрям підвищення якості продукції) – створення робочих груп якості та впровадження мотиваційних стимулів;
- створення системи навчання працівників підприємства всіх категорій, від зусилля яких залежить забезпечення якості продукції.

Основними перешкодами на шляху впровадження інтегрованих систем управління якістю продукції є те, що більшість підприємств України не володіють сертифікованими відповідно до вимог міжнародних стандартів системами якості, а їх впровадження вимагає додаткових виробничих витрат. Ускладнюється ситуація негативним впливом економічної кризи, яка не дозволяє вітчизняним підприємствам приділяти належну увагу питанням удосконалення якості праці і про-

дукції, використання нових підходів до технології управління якістю, методам її оцінки тощо. Тому вважаємо доцільним обирати поетапну стратегію управлінської перебудови підприємства, за якої поступово впроваджуються різні міжнародні стандарти на системи якості.

Зокрема, першим і обов'язковим етапом є побудова, впровадження і сертифікація системи якості продукції ISO серії 9000 як основної організаційно-методичної бази для побудови інтегрованих систем управління якістю продукції. На другому етапі мають бути впроваджені системи екологічного менеджменту (ISO 14000) і системи професійної безпеки (OHSAS 18001), на третьому – системи соціальної відповідальності (SA 8000).

З точки зору формування якості праці необхідними для впровадження стають стандарти менеджменту соціальної відповідальності (SA 8000), який спрямований на покращення умов найму і здійснення трудової діяльності, дотримання етичних норм цивілізованого суспільства і управління персоналом; інвестицій у людей (BS IP), що передбачає підвищення якості управління організаційною структурою, поліпшення фінансових показників за рахунок використання інтелектуального капіталу.

Побудована таким чином інтегрована система управління якістю продукції стане діючою узгодженою робочою структурою підприємства і включатиме ефективні технічні й управлінські методи для забезпечення найвищих результатів праці, найбільш ефективних способів взаємодії людей та техніки, а також інформації з метою задоволення потреб споживачів і партнерів стосовно якості продукції і виробничого процесу та економії виробничих витрат.

Ефективність формування інтегрованих систем управління якістю продукції промислових підприємств в значній мірі залежить, насамперед, від вмотивованості і переконань керівництва та персоналу у доцільності і необхідності цих дій. На жаль, необхідно констатувати на недостатньо високий рівень усвідомлення керівництвом важливості переходу на інтегровані системи управління якістю продукції, невисоку мотивацію і психологічні бар'єри при переході на нові системи якості. У побудові таких систем повинен брати участь весь колектив підприємства, для якого процес формування якості праці є невід'ємним елементом загальної виробничої культури та етики [4]. Що стосується організаційної структури підприємства, то при інтегрованій системі управління якістю продукції, введення на підприємстві нових підсистем якості повинно органічно поєднуватись з існуючою організаційною структурою та системою управління підприємства.

Висновки з проведеного дослідження. На сучасному етапі розвитку глобальної економіки

ефективне функціонування підприємства в значній мірі залежить від якості продукції. Ігноруючи цей фактор досить складно створити оптимальні умови для розвитку будь-якої торгівлі, напрямів збуту та розвитку прибутковості підприємств. Тому саме вдосконалення системи якості товарів підприємств в сучасних умовах відноситься до числа найскладніших і актуальніших задач, які потребують негайного вирішення. Довгостроковий курс сталого розвитку підприємства повинен бути направлений на досягнення не стільки кількісних показників, скільки якісних, тому менеджерам доцільно звернути увагу на розробку заходів щодо підвищення конкурентоспроможності та виходу на міжнародний рівень. Побудова, впровадження і сертифікація інтегрованої системи управління якістю продукції промислових підприємств надасть їм ряд конкурентних переваг та впевненість у такому рівні виробництва продукції та надання послуг, який відповідає вимогам міжнародних стандартів і здатний перемогти

у гострій конкурентній боротьбі на внутрішньому і зовнішньому ринках.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Вакуленко А. В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / А. В. Вакуленко. – К.: КНЕУ, 2013. – 167 с.
2. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник / Г. А. Саранча. – К.: ЦНЛ, 2013. – 672 с.
3. Михеева Е. Н. Управление качеством: учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – М.: Дашко и Ко, 2013. – 708 с.
4. Момот О. І. Можливості використання міжнародних стандартів для побудови інтегрованих систем менеджменту // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну: зб. наук. праць / О. І. Момот. – К., 2014. – № 5(37). – С. 133-138.
5. Орлов П. А. Впровадження систем управління якістю: стан, проблеми, перспективи / П. А. Орлов // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. – № 6. – С. 59-63.