

УДК 631. 634. 004. 67

Черниш І.В., д.е.н.

Люшень К.В.

Полтавський національний технічний університет імені Юрія Кондратюка

ОРГАНІЗАЦІЯ СИСТЕМИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ – СУБ'ЄКТИ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Стаття присвячена вивченню питання системи контролю якості на підприємстві, що здійснює зовнішньоекономічну діяльність. Розглянуто та проаналізовано основні етапи розвитку підходів до управління якістю. Надано характеристику та проведено діагностику основних процесів системи менеджменту якості на прикладі ТОВ «Ді-Стар».

Ключові слова: якість, зовнішньоекономічна діяльність, менеджмент, система, контроль, управління.

Chernysh I., Lyushen K.

ORGANIZATION OF QUALITY CONTROL AT THE ENTERPRISE - SUBJECTS OF FOREIGN TRADE

The article is devoted to studying the issue of quality control system in the company, which carries out foreign economic activity. Considered and analyzed the main stages of development of approaches to quality management. The characteristic diagnosis and conducted basic processes of quality management system as an example of LLC "D-Star."

Key words: quality, foreign trade, management, system, monitoring.

Черныш И.В., Люшень Е.В.

ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ - СУБЪЕКТЕ ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Статья посвящена изучению вопроса системы контроля качества на предприятии, которое осуществляет внешнеэкономическую деятельность. Рассмотрены и проанализированы основные этапы развития подходов к управлению качеством. Охарактеризованы и проведена диагностика основных процессов системы менеджмента качества на примере ООО «Ди-Стар».

Ключевые слова: качество, внешнеэкономическая деятельность, менеджмент, система, контроль, управление.

Постановка проблеми у загальному вигляді і її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. У сучасних умовах більшість українських підприємств починає приділяти належну увагу такому важливому аспекту виробничої діяльності як управління якістю продукції, що виготовляється.

Варто зауважити, що, незважаючи на великий науковий доробок у сфері зовнішньоекономічної діяльності, проблему організації системи контролю якості на підприємстві – суб'єкті зовнішньоекономічної діяльності у теоретичному та прикладному плані досліджено недостатньо.

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми. Дослідження вітчизняного та зарубіжного досвіду щодо розробки дієвих систем управління якістю здійсняли такі провідні вчені, як: С.М. Безродна [1], Р.І. Буряк [2], М.М. Кане, Б.В. Иванов, А.Г. Схиртладзе [3], І.І. Мазур, В.Д. Шапиро [4], Н.А. Янковский, Ю.В. Макогон, Н.В. Фомичева [5], М.І. Шаповал [6] та ін.

На думку В. Д. Шапиро, якість продукції - сукупність її взаємопов'язаних характеристик і здатностей (можливостей) задовольняти визначені запити певних груп споживачів [4].

Н.А. Янковський вважає, що якість продукції – це сукупність властивостей продукції, яку обумовлюють її придатність, задовольнити певні потреби відповідно до призначення. Якість продукції є основою конкурентоспроможності товару [5].

Цілі статті. Провівши аналіз вищевикладеного, на сьогодні, під впливом процесів глобалізації та інтернаціоналізації, розвитку міжнародного бізнесу пильна увага повинна приділятися організації ефективного менеджменту якості як на підприємствах, що працюють на внутрішньому ринку, так і на тих, що виходять на міжнародну арену. Метою даної статті є дослідження різноманітних підходів до організації системи контролю якості, на прикладі підприємства - суб'єкта ЗЕД.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Розглядаючи еволюційний процес менеджменту якості, сучасні науковці використовують різні підходи до встановлення його змісту, часових меж та критерії відношення певних методів до тих чи інших етапів.

В історії розвитку підходів до управління якістю можна відокремити декілька етапів (таблиця 1).

Таблиця 1

Основні етапи розвитку підходів до управління якістю

Етап	Автор і принципи підходу	Найменування систем якості	Призначення
1	Ф. У. Тейлор (1856 – 1915). Тейлора вважають основоположником наукового менеджменту. Поділ відповідальних за розробку проекту і його виконання, поділ складних операцій на прості повторювані дії. Некваліфіковані робітники є основним джерелом браку.	Технічні засоби виміру допуску у вигляді калібрів. Уведена спеціальність - інспектор якості	Управління кількістю окремих деталей
2	Вальтер Шухарт (1891–1962) [2]. Концепція Шухарта в тому, що різні зміни у виробничому процесі можуть бути описані за допомогою статистичних методів. Зародження принципу, що прийняття рішень ґрунтується на фактах.	Статистичне управління якістю (початок SPC – Statistical process control)	Управління якістю процесів
4	А.В. Глічев [7]. Для організації робіт з якості доцільно застосовувати положення й ідеї загальної теорії управління, тобто кібернетики. Варто кардинально змінити уявлення про роль контролю й випробувань, у роботах з якістю: розглядати їх як основні, ключові елементи в системі прямих і зворотних зв'язків, що забезпечують задану якість.	Від КСУЯП (Комплексна Система Управління Якістю Продукції) до загального управління якістю	Управління організацією за критеріями якості
5	Геніті Тагуті [4]. Наведені нижче положення припадають на 60–і – 90–і роки ХХ ст.: 1. Обов'язкова оцінка збитку, що може нанести неякісна продукція	Тотальний менеджмент якості (TQM)	Підхід до управління організацією, спрямований на довгостроковий успіх

	<p>суспільству (на всіх етапах життєвого циклу виробу).</p> <p>2. Для забезпечення конкурентоздатності продукції фірмі необхідно підвищувати її якість і знижувати собівартість (стратегічне завдання).</p>		
--	---	--	--

Сьогодні у світовій практиці запровадження системного підходу до управління якістю здійснюється на трьох рівнях:

система якості за стандартами ISO серії 9000;

система загального управління якістю – TQM;

система загального керівництва підприємством або загальнофірмове управління.

Якість продукції формується на всіх стадіях її створення, починаючи від розробки її концепції та конструктивних характеристик і закінчуючи забезпеченням зручних умов її споживання. Отже, система контролю якості має включати елементи, за допомогою яких можна було б оцінити рівень якості на всіх етапах створення продукції, особливо тих, що є ключовими у забезпеченні її конкурентоспроможності [5]. Такими елементами є:

розробка стандартів якості, що відповідають специфіці продукції і вимогам того сегменту споживачів, для яких призначається продукція;

викладення їх у письмовій формі, в тому числі на комплектуючі та напівфабрикати, що купляються поза межами фірми;

розробка методик вимірювання стандартів якості;

організація вимірювання рівня якості за встановленими методиками (суцільний, вибірковий контроль, періодичність контролю, відповідальні особи тощо).

М. І. Шаповал [6] вважає, що система контролю якості продукції - це сукупність методів і засобів контролю та регулювання компонентів зовнішнього середовища, що визначають рівень якості продукції на стадіях стратегічного маркетингу, НДДКР і виробництва, а також технічного контролю на всіх стадіях виробничого процесу.

Компонентами зовнішнього середовища системи контролю якості продукції для рівня підприємства є результати маркетингових досліджень НДДКР, сировина, матеріали, з яких виготовляють вироби, параметри організаційно-технічного рівня виробництва і системи менеджменту підприємства.

Однією з умов підвищення ефективності контролю є регулярне функціонування системи менеджменту.

ТОВ «Ді-Стар» спеціалізується в розробці, виробництві і просуванні на ринку широкого асортименту професійного алмазного інструменту для будівельної індустрії і деяких інших галузей промисловості, де переважно застосовується обробка неметалічних матеріалів.

Починаючи з 2014 року на ТОВ «Ді-Стар» почала реалізовуватись і зараз підтримується в робочому стані система менеджменту якості, що поширюється на розробку, виробництво, дистрибуцію і продаж алмазного інструменту.

На сучасному етапі розвиток ТОВ «Ді-Стар» характеризується зміцненням позицій на ринку алмазного інструменту для будівництва. Підприємство має широку дистрибуторську мережу в Україні та Росії. Крім того, продукція реалізується через партнерські компанії. Вся продукція просувається на ринку як під власними торговими марками, так і під торговими марками наших партнерів і великих замовників в Росії, Європі та США. Значна частина виробленої продукції експортується за кордон. Частка експорту в продажах становить більше 70%.

Для розуміння і задоволення запитів замовників та очікувань зацікавлених сторін, вищим керівництвом ТОВ «Ді-Стар» перетворені в конкретні вимоги такі потреби та очікування замовників як: якість, надійність, ціна, безпека, відповідальність за якість продукції.

ТОВ «Ді-Стар» визначила такі процеси системи менеджменту якості [8]:

1. керуючі процеси:
 - відповідальність керівництва;
 - управління документами і записами;
 - аналіз операційної діяльності;
2. основні процеси:
 - маркетинг та інновації;
 - пошук замовників (дистриб'юторів);
 - аналіз замовлення;
 - розробка;
 - укладення контракту;
 - оперативне планування;
 - закупівлі;
 - виробництво;
 - збут;
 - аналіз задоволеності замовника.
- 3.забезпечуючі процеси:
 - управління персоналом;
 - управління інфраструктурою;
 - ремонтно-технічне забезпечення;
 - управління невідповідностями;
 - коригувальні та запобіжні дії;
 - внутрішній аудит.

Представником керівництва, відповідальним за підтримання Системи в робочому стані і контроль результативності її функціонування є головний економіст ТОВ «Ді-Стар».

Представник несе відповідальність і наділяється такими повноваженнями:

- планувати всі заходи з розробки, впровадження та підтримання в робочому стані процесів СМЯ;
- надавати Координаційній раді підприємства дані про функціонування СМЯ з метою аналізу та вжиття заходів для постійного вдосконалення;
- забезпечувати проінформованість персоналу підприємства про вимоги замовників.

Під аналізом з боку керівництва розуміється оцінка відповідності призначенню та ефективності системи управління, а також ініціювання коригувальних дій з метою реалізації політики, цілей і постійного вдосконалення функціонування ТОВ «Ді-Стар».

Не менше одного разу на рік Координаційна рада Компанії проводить аналіз системи. Склад Координаційної ради визначається і затверджується Генеральним директором.

Представник керівництва з якості відповідає за збір і підготовку всіх необхідних даних, і подання їх для аналізу Координаційній раді, узагальнення рішень за результатами аналізів та контроль виконання прийнятих рішень.

Документація системи контролю якості на ТОВ «Ді-Стар» підрозділяється на зовнішню і внутрішню.

Зовнішня нормативна документація розробляється і вводиться в дію повноважними на те міжнародними та національними організаціями, галузевими спільнотами, замовниками. Підприємство встановлює порядок забезпечення підрозділів зовнішньої документацією та відстеження проведених в ній змін.

Внутрішня нормативна документація розробляється ТОВ «Ді-Стар», оформляється і вводить в дію у вигляді документованих процедур та інструкцій. Компанія здійснює контроль за дотриманням персоналом процедур та інструкцій, якщо потрібно, проводить їх коригування, скасовує застарілі, розробляє і вводить в дію нові процедури та інструкції [8].

ТОВ «Ді-Стар» впровадило і виконує процеси моніторингу, вимірювань, аналізу та вдосконалення, необхідні для:

- демонстрації якості продукції відповідно до контрактних зобов'язань;
- забезпечення відповідності системи менеджменту якості;
- безперервного вдосконалення результативності СМЯ.

Для розуміння потреб і бажань замовників, їх можливого передбачення керівництво підприємства визначило процес «Аналіз задоволеності замовника», власником якого є Начальник відділу маркетингу.

Аналіз задоволеності замовників забезпечується збором і аналізом інформації, що має відношення до:

- якості продукції та послуг;
- виконання вимог контрактів;
- реагування на зауваження та рекаламації замовників.

Інформація про задоволення або незадоволення замовника є основою для розробки коригувальних та запобіжних дій.

При організації системи контролю якості на ТОВ «Ді-Стар» проводяться внутрішні аудити, цілі яких:

- визначити, що СМЯ відповідає запланованим заходам, вимогам стандарту ISO 9001: 2008 і вимогам до системи, встановленими самим ТОВ;
- СМЯ ефективно впроваджена і підтримується в робочому стані;
- виявлення потенціалу до вдосконалення процесів і продукції ТОВ.

Результати внутрішніх аудитів використовуються для аналізу, оцінки результативності СМК і визначення можливостей для поліпшення при аналізі з боку керівництва.

Представник керівництва з якості відповідає за складання Річної програми аудитів таким чином, щоб покривати всі процеси щорічно на предмет відповідності вимогам СМЯ і ISO 9001: 2008.

Внутрішні аудитори відповідають за планування і неупереджене та об'єктивне проведення внутрішніх аудитів.

Внутрішній аудит здійснюється аудитором, що пройшли відповідну підготовку за програмою навчання внутрішніх аудиторів і володіють компетентністю, необхідної для проведення аудиту:

- знання і розуміння вимог стандартів ISO 9001: 2008 та ISO 19011: 2 011;
- знання специфіки послуг товариства;
- знання і розуміння вимог замовників.

Керівники підрозділів, що перевіряються (проектних команд) повинні забезпечити впровадження будь-яких коригувальних дій без зволікань, щоб усунути виявлені невідповідності та їх причини.

Контроль на ТОВ «Ді-Стар» можна класифікується за стадіями виробничого процесу - вхідний, операційний контроль, контроль готової продукції, транспортування і збереження.

Будь-який співробітник Компанії, що виявив невідповідність, несе відповідальність за інформування свого керівника, а той у свою чергу приймає дії щодо його ідентифікації та управління.

Невідповідності можуть бути виявлені в ході:

- вхідного контролю за купованих матеріалів і послуг;
- операційного контролю та випробувань;

поточної діяльності і планових перевірок;
внутрішніх аудитів СМЯ;
претензій замовників.

Керівник підрозділу (власник процесу) визначає причини невідповідностей і розробляє коригувальні дії, при необхідності погоджує їх із представником керівництва з якості, заступниками Генерального директора та Генеральним директором. Якщо управління невідповідністю (рекламацією) вимагає значних ресурсів, представник керівництва з якості створює робочу групу з усунення невідповідності (претензії).

Розуміючи, що реєстрація та аналіз причин невідповідностей є потенціалом для скорочення витрат, ТОВ «Ді-Стар» стимулює і заохочує персонал до реєстрації всіх невідповідностей, в тому числі, виявлених самостійно в ході повсякденної діяльності, чим запобігає приховування випадків виникнення невідповідностей.

Невідповідності, які самостійно виявлені і зареєстровані персоналом у своїй роботі, а також невідповідності, виявлені в ході аудитів СМЯ, не тягнуть за собою покарань і штрафів з боку товариства.

Представник керівництва з якості в ході аналізу роботи за квартал і планування на наступний період оцінює результативність процесу за даними показниками, при необхідності розробляє і проводить коригувальні дії. У ході підготовки річного аналізу управління якістю враховуються результати моніторингу процесу протягом року, коригувальні та запобіжні дії, формуються пропозиції про поліпшення процесу.

З метою оцінки результативності процесів СМЯ визначаються показники процесів, і проводиться порівняння їх значень із встановленими параметрами процесу.

Моніторинг даних та їх аналіз здійснюється в ході:

- Онлайн моніторингу виконання маршруту - нарядів у виробництві.
- Щоденних виробничих нарад.
- щотижневих оперативних нарад, з протоколюванням у БД «PDCA».
- Тематичних нарад за окремими напрямками (проектів), з протоколюванням у БД «PDCA».
- Підсумкових квартальних нарад, з протоколюванням у БД «PDCA».
- Річних підсумкових нарад, з протоколюванням у БД «PDCA».

Аналіз даних проводиться для:

- оцінки придатності та результативності процесів СМЯ;
- постійного вдосконалення процесів і СМК в цілому.

За визначення параметрів процесів, відстеження, контроль і аналіз значень показників по відношенню до встановленим параметрам несуть відповідальність власники процесів.

Аналіз показників процесів, отриманих в результаті моніторингу та вимірювань, забезпечує керівництво ТОВ «Ді-Стар» інформацією про:

- ступеня задоволеності замовників;
- відповідність продукції і процесів пропонованим вимогам;
- діяльності постачальників.

Отримана інформація використовується керівництвом товариства для:

- довготривалого планування діяльності ТОВ,
- перегляду та змін політики ТОВ;
- прийняття рішень про формування пріоритетних цілей ТОВ.

Висновки. В ході написання даної статті були проаналізовані підходи до організації системи контролю якості, на прикладі підприємства - суб'єкта ЗЕД (ТОВ «Ді-Стар»). Система контролю якості продукції - це сукупність методів і засобів контролю та регулювання компонентів зовнішнього середовища, що визначають рівень якості продукції

на стадіях стратегічного маркетингу, НДДКР і виробництва, а також технічного контролю на всіх стадіях виробничого процесу.

ТОВ «Ді-Стар» спеціалізується в розробці, виробництві і просуванні на ринку широкого асортименту професійного алмазного інструменту для будівельної індустрії і деяких інших галузей промисловості, де переважно застосовується обробка неметалічних матеріалів. Значна частина виробленої продукції експортується за кордон. Частка експорту в продажах ТОВ «Ді-Стар» становить більше 70%.

Починаючи з 2014 року на ТОВ «Ді-Стар» почала реалізовуватись і зараз підтримується в робочому стані система менеджменту якості ISO 9001: 2008 та ISO 19011: 2011, що поширюється на розробку, виробництво, дистрибуцію і продаж алмазного інструменту.

Для розуміння і задоволення запитів замовників та очікувань зацікавлених сторін, вищим керівництвом ТОВ «Ді-Стар» перетворені в конкретні вимоги такі потреби та очікування замовників як: якість, надійність, ціна, безпека, відповідальність за якість продукції.

ТОВ «Ді-Стар» визначила керуючі, основні та забезпечуючі процеси системи менеджменту якості. Представником керівництва, відповідальним за підтримання Системи в робочому стані і контроль результативності її функціонування є головний економіст ТОВ «Ді-Стар».

ТОВ «Ді-Стар» впровадило і виконує процеси моніторингу, вимірювань, аналізу та вдосконалення. При організації системи контролю якості на ТОВ «Ді-Стар» проводяться також внутрішні аудити.

Контроль на ТОВ «Ді-Стар» можна класифікується за стадіями виробничого процесу - вхідний, операційний контроль, контроль готової продукції, транспортування і збереження.

Отже, ТОВ «Ді-Стар» вважає безперервне вдосконалення результативності системи менеджменту якості, в тому числі постійного контролю якості обов'язковою умовою свого функціонування.

Для цього Товариство періодично актуалізує політику та цілі, із запланованою періодичністю оцінює СМЯ, відстежує та аналізує рівень задоволеності замовників, результати аудитів, результати аналізу даних, можливості проведення коригувальних та запобіжних дій.

Список використаних джерел:

1. Безродна С.М. Управління якістю продукції на основі досвіду радянських та зарубіжних систем / С.М. Безродна // Всеукраїнський науково-виробничий журнал «Сталий розвиток економіки». – 2012. - № 17. – С. 351-355.
2. Буряк Р.І. Вітчизняний досвід розвитку систем управління якістю діяльності на підприємстві / Р.І. Буряк // Економіка. Проблеми економічного становлення. – 2011. - №3. – С. 38-43.
3. Кане М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества / Кане М.М., Иванов Б.В., Схиртладзе А.Г. – СПб.: Питер, 2008. – 560 с.
4. Мазур И.И. Управление качеством: Учеб. пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. Под ред. И.И. Мазур. – М.: Высш. шк., 2003. – 334 с.
5. Н.А. Янковский, Ю.В. Макогон, Н.В. Фомичева. Управление качеством в условиях международной конкуренции / под научной ред. Ю.В. Макогона. – Донецк, Донецкий национальный университет, 2007. – 340 с.
6. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – 3-тє вид., випр. і доп. / Шаповал М.І. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2007. – 471 с.
7. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. / РИА «Стандарты и качество», 2001. – 424 с.
8. Руководство по управлению Компанией ООО «Ди-Стар», 2014 г.