

УДК 005.006.015.5:631.11

ТКАЧЕНКО К.В., аспірантка

Науковий керівник – ВАРЧЕНКО О.М., д-р екон. наук

Білоцерківський національний аграрний університет

ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ НА АГРАРНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

У статті узагальнено підходи до дефініції категорії «якість продукції» як об'єкта управління. Висвітлено еволюційний розвиток менеджменту якості, ідентифіковано його основні принципи та організаційні засади практичного використання у діяльності суб'єктів господарювання. Досліджено міжнародні стандарти у сфері якості та узагальнено існуючі підходи щодо розуміння TQM.

Ключові слова: якість, конкурентоздатність, управління підприємством, TQM, ISO, менеджмент.

Постановка проблеми. В умовах ринку якість продукції є важливою умовою забезпечення ефективної роботи аграрних підприємств, оскільки одержати комерційний успіх на ринку зможуть ті підприємства, які виробляють продукцію високої якості за низьких затрат коштів і праці. Підвищення якості продукції рівнозначно її кількісному росту у разі стандартної якості, оскільки за однакових матеріальних і трудових витрат підприємство одержує більше продукції в перерахунку на залікову масу, що сприяє зростанню економічних показників. У високій якості аграрної продукції зацікавлені як її товаровиробники, так і споживачі – переробні підприємства. Саме це визначає необхідність розгляду категорії «якість продукції» як об'єкта управління на підприємстві.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання якості продукції аграрних підприємств досліджено у працях зарубіжних учених: Р. Уотермен – Т. Пітерс [1], І. Ансофф [2], П. Друкер [3], Д. Гарвін [4], Фейгенбаум [5], Е. Демінг [6], В.И. Польшаков [7], К. Ісікава [8].

Фундаментальні теоретичні та методичні основи управління якістю аграрних підприємств одержали подальший розвиток у дослідженнях багатьох відомих вітчизняних науковців, зокрема: Д.Ф. Крисанова [9], Е.М. Карлика [10], Т.В. Сокольської [11], М.І. Шаповала [12], О.М. Шпичака [13] та інших. Проте, у нинішніх умовах існує потреба в дослідженні поняття управління щодо якості, уточнення видів управління якістю та співвідношення базових концепцій стратегічного управління якістю.

Метою дослідження є узагальнення існуючих підходів до визначення категорії «якість» як об'єкта стратегічного, тактичного та оперативного управління й уточнення об'єкта дослідження, а також можливості й доцільності управління цим об'єктом із позицій стратегічного управління на підприємстві.

Методика досліджень. Теоретико-методичною основою дослідження слугували праці зарубіжних та вітчизняних науковців. У процесі дослідження використовувались наукові методи узагальнення та порівняння.

Результати дослідження та їх обговорення. Складність проблеми якості полягає в тому, що вона має багато аспектів, кожний з яких характеризується своїми цілями дослідження, вимагає самостійного вивчення. Розрізняють філософський, інженерно-технічний, правовий, соціологічний, статистичний, економічний, політичний, математичні аспекти проблеми якості. Однак нині підвищення якості аграрної продукції є, насамперед, економічною проблемою. Сутність її полягає в тому, щоб забезпечити споживача продукцією високої якості за витрат, що не перевищують рівень суспільно-необхідних.

У сучасних умовах категорія «якість» виступає найважливішою складовою поняття «конкурентоспроможність продукції та підприємства», а також країни на світовому ринку. При цьому категорія якості розглядається стосовно різних об'єктів: продукції, послуг, процесів тощо й в цьому контексті може виступати об'єктом управління. Щодо діяльності підприємства, якість може розглядатись як об'єкт стратегічного, тактичного та оперативного управління. Отже, потребує уточнення об'єкт дослідження – категорія якості, а також можливість й доцільність управління цим об'єктом із позицій стратегічного управління на підприємстві.

Зазначимо, що визначаючи якість як об'єкт стратегічного управління, слід дослідити поняття управління якістю, уточнити види та співвідношення базових концепцій стратегічного управління з управління якістю.

За класичним трактуванням, управління – це цілеспрямована дія з боку керівних суб'єктів на людей і економічні об'єкти для отримання бажаних результатів. Термін «управління» можна визначити за п'ятьма аспектами, як:

- науку – система систематизованих знань у вигляді концепцій, теорій, принципів, способів і форм управління;

- мистецтво – здатність ефективно застосовувати дані науки управління в конкретній ситуації;
- функцію – цілеспрямовану інформаційну дію на людей і економічні об'єкти;
- процес – сукупність управлінських дій, що забезпечують досягнення поставленої мети перетворенням ресурсів на «вході» у продукцію на «виході»;
- апарат – сукупність структур і людей, що забезпечують використання і координацію всіх ресурсів соціальних систем для досягнення їх мети [12].

Еквівалентом поняття «управління», з урахуванням його організаційної основи, є англійський термін «менеджмент» (*management*, від *manage* – управляти, керувати), що означає систему принципів, методів, засобів і форм управління, які використовуються для досягнення поставленої мети. «Менеджмент – міждисциплінарна наука, яка ґрунтується на дослідженні впливу технічних, економічних, організаційних, екологічних, психологічних, соціальних й інших аспектів на ефективність використання ресурсів і конкурентоспроможність прийнятого рішення».

Аналіз наукових праць дозволив встановити, що різні наукові джерела визначають систему управління як «сукупність ланок, що здійснюють управління і зв'язки між ними» [14] та «сукупність підсистем, які відображають окремі сторони управління: цілі, функції, принципи, методи, органи, кадри, техніку і технологію» [12]. Проте ці підходи до трактування, особливо перший, є неповними.

Під системою управління розуміють сукупність не лише управляючих підсистем, але й підсистем управління (суб'єктів та об'єктів), оскільки управління як процес може здійснюватися лише в їх взаємозв'язку, під впливом факторів «виходу» (цілі), «входу» (матеріали, інформація і т. д.), зовнішнього середовища й зворотних зв'язків. На практиці не може існувати безвекторна система управління як абстракція, відірвана від безпосереднього об'єкта або суб'єкта впливу. Ми поділяємо думку щодо визначення системи управління як системи «наукових підходів і методів, підсистем, що забезпечує, реалізує, підлягає управлінню та управляє, яка сприяє прийняттю та реалізації конкурентоспроможних рішень».

У період індустріального розвитку управління як наука пов'язується переважно з теоріями Ф. Тейлора, А. Файоля, А. Маслоу, Мак-Грегора й ін. Нова система поглядів на сутність управління сформувалася в країнах із ринковою економікою в 70-80-х рр. ХХ ст. й характеризується, в основному, іменами Р. Уотермена [1], Т. Пітерса [1], І. Ансоффа [2], П. Друкера [3] та ін.

Слід зазначити, що управління якістю як наука проходить еволюційний розвиток. Існують різні підходи до періодизації історії управління якістю. Одним із таких підходів є еволюційний підхід Д. Гарвіна (D. Garvin), в якому історія розвитку управління якістю представлена з погляду чотирьох «ер якості», що змінюють одна одну: інспектування (з 1925 до 1945 рр.), статистичного контролю якості (з 1946 до 1970 рр.), гарантування якості (з кінця 70-х до середини 90-х рр.) і стратегічного менеджменту якості (із середини 1990 до теперішнього часу).

Інший підхід, що в цілому не суперечить підходу Д. Гарвіна, є найбільш поширеним у вітчизняній літературі [4], розглядає етапи розвитку менеджменту якості й загального менеджменту й виявляє загальні напрямки та елементи в їх розвитку. У рамках цього підходу виділяють чотири тимчасових періоди, що характеризуються різними напрямками розвитку в сфері менеджменту:

I етап (1900–1920 рр.) визначений як єдиний етап у розвитку менеджменту якості та загального менеджменту й характеризується розвитком школи наукового управління Ф. Тейлора.

У цей період управління якістю починає формуватися як наука, на якому контроль якості розглядається як функції управління. Початок ХХ ст. характеризується появою цехового контролю якості, зародження якого обумовлено розвитком промислового виробництва й поглибленням внутрішньовиробничого поділу праці. Зазначимо, що у процесі контролю використовувалися дві межі допустимої якості, тобто вводилися нижня й верхня границі допусків, а у шаблонів з'явилися два типи калібрів: пропускні й непропускні. Основним у методології Тейлора було задати допуск на показник якості продукції, виміряти його значення й поділити продукцію на придатну й дефектну – залежно від рівня значення показника.

Дослідженням встановлено, що надалі функція контролю починає доповнюватися й іншими управлінськими функціями, такими як стимулювання й відповідальність. Для цього етапу характерним є розподіл функцій й відповідальності за якістю у розрізі як окремих працівників, так

і цехових керівників. Отже, цей період можна охарактеризувати як період розгляду категорії «якість» як об'єкта оперативного управління на підприємстві.

II етап (1920–1950 рр.) визначається розмежуванням підходів до менеджменту якості й загального менеджменту.

Загальний менеджмент характеризується подальшим розвитком класичної або адміністративної школи менеджменту й пов'язується, насамперед, з іменами А. Файоля, Л. Г'юліка,

Л. Урвика, у працях яких сформульовані основні принципи управління, значно розширені функції управління, одержали наукове обґрунтування й практичний розвиток лінійно-штабні структури управління.

Зазначимо, що у цей період розвивається такий напрям загального менеджменту, як «Доктрина (школа) людських відносин», яка пов'язується, насамперед, з роботами Э. Майо. В основу цього напрямку покладено дослідження фактору людських відносин на робочому місці, їх вплив на продуктивність та ефективність праці. Щодо менеджменту якості, то його розвиток у цей період характеризується відходом від концептуальних засад управління у класичному розумінні до розгляду питання якості об'єкта технічного контролю.

На промислових підприємствах почали створювати самостійні служби технічного контролю, що поклато початок етапу приймального контролю якості. Нова організація забезпечення роботи щодо контролю визначила постановку проблеми забезпечення якості виробничих процесів. Вирішення цієї проблеми пов'язано зі статистичним контролем якості. Ряд фахівців, які працювали над цим питанням, згодом стали всесвітньовідомими науковцями у сфері якості (У.А. Шухарт, Дж.М. Джуран). У середині 30-х рр. вони розробили й використовували на практиці статистичний метод контролю, який базується на використанні контрольної карти із межами регулювання (карти Шухарта). Найбільш важливою характеристикою поширення статистичного контролю якості є перехід від суцільного контролю до вибіркового, під час якого в процесі виробництва систематично відбирають відповідно до складеного плану контрольні дані для їх обробки методом математичної статистики. Як вважають більшість науковців, саме в цей період забезпечення якості продукції починає розглядатися як об'єкт виробничо-технологічного управління на підприємстві.

Проте світова історія розвитку загального менеджменту й менеджменту якості відображає й іншу тенденцію розвитку. Так, III етап (1950–1980 рр.) у розвитку загального менеджменту характеризується розвитком теорій мотивації (А. Маслоу, Д. Макклеланд, Ф. Герцберг), дослідженням ситуаційних і поведінкових підходів.

У менеджменті якості протягом цього періоду спостерігається відхід від традиційного контролю якості й перехід до управління якістю на основі ідеї переходу від виявлення дефектів продукції до їх попередження. Цей розвиток пов'язується, насамперед, з ідеєю комплексного управління якістю, яка орієнтувала всю систему заходів, що застосовуються, на досягнення заданого рівня якості продукції. При цьому комплексне управління доповнювали статистичні інструменти, які раніше використовувалися, контроль якості методами збору інформації про якість, мотивацію якості, стандартизації, сертифікації й багатьма іншими.

Зазначимо, що на основі загальної методології комплексного управління якістю у 60-70-х рр. у різних країнах із врахуванням їх національних і економічних умов були сформульовані специфічні організаційні підходи до управління якістю на рівні фірми. Найбільш відомими є концепції TQC – «Загальний контроль якості» у США та CWQC – «Управління якістю у рамках всієї компанії» в Японії та ін. Їх розвиток пов'язують з іменами відомих науковців у сфері управління якістю: А. Фейгенбаум [5], Е. Демінг [6], Г. Тагута, Ф. Кросбі, К. Ісікава [8], Дж. Ван Еттінгер, Дж. Сіттіга та ін.

Поняття «комплексне управління якістю» було введено А. Фейгенбаумом, який у 1963 р. випустив книгу «Комплексне управління якістю», де вперше сформульовано нову концепцію фірмової організації робіт у сфері якості.

Вітчизняні дослідження протягом цього періоду практично не поступалися зарубіжним. Починаючи із 50-х років, активно формуються національні концепції управління якістю, розробка й реалізація яких пов'язана з іменами таких науковців і фахівців, як Б.Л. Бенцман, В.В. Бійців, А.В. Глічев, В.Н. Войтоловський, Е.М. Карлик [10], В.М. Ларін та ін. На нашу думку, у згаданих системах управління досить чітко простежувалася мета й об'єкт управління, а також були визначені показники, що характеризують досягнення цілей.

Отже, у наведених концепціях простежується спроба використання елементів стратегічного управління на рівні підприємства й формується система тактичного управління якістю, що спрямована на прийняття оперативних управлінських рішень на основі використання різних методів управління якістю, технологій та інструментів їх реалізації.

Встановлено, що у зарубіжній практиці протягом цього періоду в рамках загального менеджменту отримала розвиток нова парадигма управління, що фактично створює засади для розвитку стратегічного управління на підприємствах. У 90-х рр. нова парадигма одержує подальший розвиток у контексті орієнтації на людський фактор, формування навичок персоналу до спільних дій і підвищення ефективності діяльності компаній.

IV етап (1980 р. до теперішнього часу) характеризується зближенням підходів до загального менеджменту й менеджменту якості. При цьому розвиток загального менеджменту відбувається через формування окремих функціональних напрямків у менеджменті, а в стратегічному управлінні – розробку функціональних стратегій розвитку підприємства – фінансової, інноваційної, соціальної, екологічної, маркетингової тощо. Такий підхід одержав назву «менеджмент на основі цілей» (Management by Objectives).

Зазначимо, що в менеджменті якості реалізована спроба створення універсальної моделі управління якістю на підприємстві на основі міжнародної стандартизації. Кінець 80-х рр. характеризується появою нової методології управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000 [15]. Відповідно до цієї методології створення на підприємстві ефективних і результативних систем менеджменту якості, що відповідають положенням стандартів ISO, є гарантією повного задоволення вимог споживачів. Із прийняттям міжнародних стандартів системний підхід до управління якістю почав активно реалізовуватися на підприємствах на основі формування цільової підсистеми управління. Тобто фактично система якості, що відповідає ISO серії 9000, мала статус функціональної підсистеми управління підприємством, яка передбачає упорядковану сукупність взаємозалежних і взаємодіючих елементів об'єкта виробництва, які орієнтуються на досягнення поставлених цілей – створення умов для забезпечення необхідного рівня якості об'єкта виробництва за мінімальних витрат.

Очевидно, що системний підхід управління якістю передбачає реалізацію таких принципів: цілеспрямованість, яка дозволяє встановити межі управління й адресність управлінських рішень; комплексність – охоплює всі стадії життєвого циклу продукту, структурні підрозділи, керівництво й весь персонал підприємства; безперервність – забезпечує процес управління, який орієнтований на постійне поліпшення системи; об'єктивність – орієнтує на використання адекватних методів управління, вибір показників, що відображають поточний стан управління якістю, підбір управлінського персоналу відповідної кваліфікації; оптимальність, яка передбачає необхідність забезпечення результативності й ефективності процесів управління якістю, зокрема, й системи в цілому.

Починаючи із 90-х рр., формуються різні галузеві версії міжнародних стандартів у сфері якості, що характеризують певні модифікації ISO серії 9000. Протягом цього періоду починає активно формуватися концепція Total Quality Management (TQM), яка нині отримала визнання практично у всіх країнах світу.

У вітчизняній літературі, яка присвячена управлінню якістю, не існує єдиного перекладу терміна «Total Quality Management». Найчастіше зустрічаються такі варіанти перекладу: комплексне (або загальне) управління якістю, управління комплексною (або загальною) якістю, комплексний контроль якості, загальне управління якістю [16]. Щодо визначень цього поняття, в основному вони орієнтовані на поведінкові аспекти в управлінні, формування корпоративної культури й орієнтацію на задоволення потреб споживачів. Так, наприклад, М.І. Шаповал визначає концепцію або філософію TQM (Total Quality Management) як "загальне (всеохоплююче, тотальне) керівництво якістю" або "загальне управління якістю". Однак найкоректнішим, мабуть, варто вважати переклад "загальний менеджмент якості", оскільки ні "керівництво", ні "управління" не є еквівалентом поняття "менеджмент" [12].

Хоча єдиний підхід до визначення TQM відсутній, принципи TQM досить чітко визначені, на них ґрунтується остання версія (2008 р.) стандартів ISO серії 9000, автором яких вважають Е. Демінга. Так, концепція TQM припускає характеристику забезпечення якості як безперервного процесу, коли якість об'єкта на кінцевому етапі є наслідком досягнення якості на всіх попередніх етапах. І якщо стандарти ISO серії 9000 стверджують про досягнення якості кінцевою метою, то концепція TQM розглядає досягнення якості як поточний процес, коли рух настільки ж важливий, як і кінцева мета. Однак, на думку багатьох науковців і фахівців у сфері якості, концепція TQM

виходить далеко за межі власне менеджменту якості. Нині TQM стає невід'ємною частиною загального менеджменту і його функціональних напрямків, тобто отримує розвиток так зване «управління на основі якості» (Management by Quality). У цьому сенсі особливий інтерес представляють сучасні дослідження щодо TQM, що охоплюють досить широкий спектр проблем, серед яких найбільш важливим є аналіз стратегічної ролі якості, а також дослідження впливу TQM на формування й реалізацію конкурентної стратегії підприємства, поліпшення його діяльності й підвищення ефективності.

Висновки. Розробка, обґрунтування та прийняття управлінських рішень у сфері якості, що забезпечують конкурентоспроможність підприємства, є основною метою системи управління діяльністю підприємства. Серед функцій, що перейшли від загального менеджменту підприємства до системи управління якістю, слід виділити такі: підготовка, прийняття й організація виконання управлінського рішення щодо якості продукції, контроль, облік й аналіз, оперативне регулювання цих процесів; координація діяльності науково-конструкторських, проектних груп, служб, підрозділів, які займаються створенням і виробництвом нових продуктів та послуг.

Система управління є цілісною, складається із взаємопов'язаних частин, що вносять свій вклад до характеристики цілого і мають свою архітектуру, яка включає в себе такі складові: об'єкт управління, цілі, завдання, органи управління, методи й функції. З огляду на це, організаційна структура управління якістю визначає системну сукупність функцій, а через них і впорядкованість завдань, посад, повноважень і відповідальності, на основі яких підприємство здійснює підприємницьку діяльність. Зазначимо, що менеджмент якості органічно входить до загальної системи управління організацією й посідає вагоме місце в процесі управління та прийняття управлінських рішень щодо стратегічного її розвитку.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Т. Питерс — Р. Уотерман. В поисках эффективного управления – М.: Прогресс, 1986. – 383 с.
2. Ансофф И. Стратегическое управление – М.: Экономика, 1989. – 519 с
3. Друкер Питер Ф. Задачи менеджмента в XXI веке: (пер. с англ.) / Питер Ф. Друкер. — М.: Издательский дом «Вильямс», 2003.
4. Garvin David A. What Does «Product Quality» Really Mean [Текст] // MIT Sloan Management Review. – 26.– №1.
5. Фейгенбаум А. Контроль якості продукції – М.: Економіка, 1996. – 154 с.
6. Деминг У.Э. // Методы менеджмента качества 2000. – № 10. – С. 24–29.
7. Польшаков В.И. Моделирование качества выпускаемой продукции на основе модифицированного цикла Деминга : зб. наук. пр. – Луганськ: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2001. – № 5. – С. 113-121
8. Исикава К. Японские методы управления качеством / К. Исикава; сокр. пер. с англ.; под ред. А. В. Гличева. – М.: Экономика, 1988. – 214 с.
9. Крисанов Д. Ф. Агропродовольча продукція в координатах якості та безпечності / Д. Ф. Крисанов // Економіка АПК: Міжнародний науково-виробничий журнал. – 2011. – № 1. – С. 12–19.
10. Карлик Е.М. Теория обменных процессов с фундаментальным характером природы управления. – 2008, – 240 с.
11. Сокольська Т.В. Взаємозалежність якості та конкурентоспроможності сільськогосподарської продукції // Актуальні проблеми економіки. – 2008. – № 1(79). – С. 160–164.
12. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Навчальний посібник / М.І. Шаповал. – К., 2007. – 471 с.
13. Шпичак О. М. Якість і ціна сільськогосподарської продукції / О.М. Шпичак // Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. – К.: ВЦ НУБіПУ, 2010. – Вип. 154. – Частина 1. – С. 11–19.
14. Єрмошенко М.М. Організаційно-економічні аспекти інноваційного оновлення національного господарства: монографія / М.М. Єрмошенко, С. А. Єрохін, В. М. Шандра, О. І. Гуменюк, В. О. Варфоломєєва; Нац. акад. упр. – К., 2008. – 216 с.
15. Системи управління якістю. Основні положення та словник : ДСТУ ISO 9000 –2001–[Чинний від 2001-06-27]. – К.: Держспоживстандарт України, 2001. – 33 с. – (Національні стандарти України).
16. Crumball Clive. Managing of Innovations. – Cambridge: Woodhead – Janekner, 1998. –150 с

Качество продукции как объект управления на аграрных предприятиях

К.В. Ткаченко

В статье обобщены подходы к дефиниции категории «качество продукции» как к объекту управления. Отражено эволюционное развитие менеджмента качества, идентифицированы основные подходы и организационные принципы практического использования в деятельности субъектов ведения хозяйства. Исследованы международные стандарты в сфере качества и обобщены существующие подходы понимания TQM.

Ключевые слова: качество, конкурентоспособность, управление предприятием, TQM, ISO.

The production quality as the management object at the agrarian enterprises

К. Tkachenko

The article generalizes the approaches to the category definition “the production quality” as management object phenomenon. The evolutionary development of the quality management is reflected. Its main principles and organizational methods of practical usage in the activity of production subject are identified. The world standards in the sphere of quality are studied and the approaches to the understanding of the TQM are summarized.

Key words: management of the enterprise, quality, competitiveness, TQM, ISO.