

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Наказ Міністерства освіти і науки України від 29.12.2014 № 1528)

**Ефективна
ЕКОНОМІКА**

Дніпропетровський державний
аграрно-економічний університет



№ 9, 2014 [Назад](#) [Головна](#)

УДК: 658.56

*О. І. Шаманська,
к. е. н., доцент кафедри дорадництва та інформаційних технологій в менеджменті,
Вінницького національного аграрного університету, м. Вінниця*

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК НЕВІД'ЄМНА СКЛАДОВА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

*O. Shamanska,
Ph.D in economic sciences, associate professor, the head of
counseling and information technology management,
Vinnytsia National Agrarian University, Vinnytsa*

THE QUALITY MANAGEMENT AS AN INTEGRAL PART OF ENTERPRISE COMPETITIVENESS

В статті розглянуто основні аспекти реалізації систем управління якістю та безпечністю продукції. Розглянуто науково-теоретичні засади впровадження системи управління якістю на підприємстві. Визначено особливості її застосування для підвищення конкурентоспроможності підприємства. Акцентовано увагу на основних проблемах забезпечення якості вітчизняної продукції та охарактеризовано системи якості.

В умовах ринкових відносин та участі України в Світовій організації торгівлі важливим питанням є підвищення конкурентоспроможності продукції вітчизняних підприємств. Членство в цій організації відкриває кордони, зарубіжна високоякісна продукція надходить на вітчизняний ринок, що може призвести до втрат ринкових позицій національного виробника. У зв'язку з цим життєво необхідним є підвищення конкурентоспроможності вітчизняної продукції та отримання відповідних сертифікатів систем якості, що дозволило б не тільки відстояти свої позиції на власному ринку, але й вийти на світовий ринок.

The article analyzes the main aspects of quality management systems and safety products. The scientific and theoretical principles of quality management system implementation in the enterprise. The features of its application to improve the competitiveness of enterprises. Attention is focused on the main issues to ensure the quality of domestic products and systems as described.

In terms of market relations and Ukraine's participation in the World Trade Organization important issue is to increase the competitiveness of domestic enterprises. Membership in this organization is open borders, foreign high quality products supplied to the domestic market, which could lead to loss of market position of domestic producers. In this regard, it is vital improve the competitiveness of domestic products and obtaining the relevant certificates of quality systems that would not only defend their own positions in the market, but also to enter the global market.

Ключові слова: *система управління якістю, конкурентоспроможність підприємства, міжнародні стандарти якості, якість продукції.*

Keywords: *quality management system, competitiveness, international quality standards, product quality.*

Постановка проблеми. Система якості створюється та впроваджується на підприємстві як засіб, що забезпечує проведення певної політики і досягнення поставленої мети з питань якості з урахуванням конкретної діяльності і специфіки підприємства. Вона повинна забезпечувати максимальну віддачу від ресурсів, які використовуються в процесі досягнення підприємством поставлених цілей з урахуванням можливих змін, обумовлених нестабільністю економічного середовища.

В умовах лібералізації та посилення конкуренції на внутрішньому ринку харчових продуктів, більшість вітчизняних товаровиробників для того, щоб підтримувати належний рівень конкурентоспроможності, задовольняти вимоги суб'єктів ринку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням побудови ефективності системи управління якістю на підприємстві, аналізу її впливу на конкурентоспроможність підприємства присвятили роботи як провідні зарубіжні вчені: Е. Демінг, Дж. Джуран, Г. Тагуті, так і вітчизняні. Зокрема, дане питання досліджували Гольцев Д. Г., Гончаров Є. А., Кабаков Ю. Б., Корешков В. М., Ліфіць І. М. та ін. Але при цьому недостатньо уваги приділено проблемам впровадження таких систем на вітчизняних підприємствах.

Метою статті є визначення методичних основ удосконалення системи управління якістю як фактора підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Виклад основного матеріалу. Відповідно до визначення Міжнародної організації зі стандартизації (ISO), якість – це сукупність властивостей і характеристик продукту, які надають йому здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби. Існує також визначення якості продукції, наведене в Держстандарті 15467-79, згідно з яким "якість продукції – сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення" [1].

Для забезпечення необхідного рівня якості потрібні не тільки зацікавлені, кваліфіковані працівники, відповідна матеріальна база, але й добре налагоджена система менеджменту якості. Саме на цьому побудований успіх багатьох підприємств [4, с. 69]. Але одного прагнення забезпечити якість послуг та обслуговування недостатньо – існує потреба грамотного підходу до системи менеджменту якості, оскільки від цього залежить враження клієнтів про фірму. Це дуже важливо для підвищення іміджу підприємства і, відповідно, залучення нових клієнтів. Тому саме на таких підприємствах важливе, навіть головне, значення набувають якість сервісу, управління якістю обслуговування, менеджмент якості.

Найбільш ефективно запитам ринку, споживача відповідає ідеологія системи загального управління якістю – TQM (Total Quality Management), технологією якої є міжнародні стандарти ISO серії 9000 [5, с. 52].

Особливістю цих стандартів є добровільність у тому сенсі, що виробник сам приймає рішення про побудову системи якості відповідно до ISO 9000 чи ні,

але, прийнявши таке рішення, стає обов'язковим виконання вимог цих стандартів.

З короткого аналізу вимог стандарту стає очевидним, що системи управління якістю – це складова контролю за управлінською діяльністю, технологією виробництва та продукцією, спрямованих на зростання якості продукції.

Підприємство має визначити мету втілення стандарту – заради отримання сертифіката або заради підвищення якості менеджменту. Формальне ж втілення стандарту є негативним процесом і полягає у:

- формальній розробці політики якості;
- невимірності цілей у сфері якості;
- відсутності зворотного зв'язку зі споживачами продукції;
- існуванні системи управління якістю як окремої системи документації, яка, по суті, не впливає на виробничий процес; відсутність взаємозв'язків між підрозділами підприємства та відділом з якості;
- дисбаланси та не систематизованості в переліку обов'язків і повноважень персоналу в рамках системи управління якістю та посадових інструкцій;
- відсутності системи мотивації персоналу в рамках системи управління якістю та підприємства взагалі;
- низькій якості методичного забезпечення системи управління якістю та відсутності компетентного персоналу щодо забезпечення її результативного функціонування;

- відсутності аналізу функціонування системи управління якістю з боку вищого керівництва.

Аналіз показав, що основними вимогами від впровадження системи управління якістю є:

- відповідність вимогам європейської інтеграції та країн Митного союзу;
- підвищення результативності участі в тендерах;
- ефективне управління підприємством, в тому числі в області якості;
- зниження обсягу невідповідної продукції та відходів виробництва;
- підвищення рівня задоволеності споживачів;
- підвищення престижу та авторитету підприємства;
- застосування в цілях реклами.

Що стосується якості продукції, то її потрібно аналізувати на всіх стадіях життєвого циклу: стадії визначення потреб потенційних споживачів щодо якості, стадії проектування, розробки, виготовлення, реалізації та стадії після продажного обслуговування [6, с. 229].

Упровадження системи управління якістю приводить не тільки до покращення продукції, а й сприяє оптимізації бізнес-процесів підприємства в цілому, веде до збільшення продуктивності праці, зменшення ресурсозалежності та, як наслідок, до зниження собівартості продукції, що безпосередньо впливає на конкурентоспроможність підприємства на ринку.

При прийнятті рішення про формування системи менеджменту якості та безпечності харчової продукції керівництву підприємства слід звернути увагу на наступні ключові питання вибору моделі систем: чітко визначити мету формування системи на підприємстві; оцінити підприємство з огляду можливих слабких місць та існуючих проблем; оцінити рівень компетентності персоналу; оцінити можливість підприємства з точки зору наявності необхідних ресурсів для впровадження тієї чи іншої системи; визначити результативність впровадження.

Висновки. Сучасний ринок харчових продуктів розвивається в умовах жорсткої конкуренції, під впливом якої якість продукції динамічно змінюється. Вона формується на основі наявного попиту споживачів, що пред'являють все нові вимоги до її рівня. Одним із головних критеріїв якості харчового продукту стає його безпечність при споживанні.

Основним способом забезпечення високого рівня якості готового продукту є впровадження ефективної системи управління якістю на вітчизняних підприємствах, що гарантуватиме необхідний рівень якості та безпечності на кожній стадії обробки продукції. Впроваджена на підприємстві система управління якістю сприймається як його здатність стабільно функціонувати на ринку та реалізовувати свою продукцію, якість якої є передбачуваною.

Товаровиробники самостійно вибирають модель системи управління якістю, виходячи з чітко визначеної мети формування системи, оцінки слабких місць та існуючих проблем, процесів виробництва, наявних ресурсів і своїх можливостей. У зв'язку з цим кожне підприємство буде мати свою унікальну систему, побудовану у відповідності з вимогами міжнародних стандартів.

Література:

1. Аскарів Е. С. Міжнародні стандарти системи якості серії ISO [Електронний ресурс] / Е. С. Аскарів. – 2011. – Режим доступу : <http://www.bizeducation.ru/library/management/qm/9/askarov4.htm>
2. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги(ISO 9001:2008, IDT). Чинний від 22.06.2009 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. – VII, 26 с.
3. ДСТУ ISO 2200:2007. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга(ISO 22000:2005, IDT) / М. Мухаровський (пер.і наук.-техн.ред.). Чинний від 01.08.2007 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2007. — VII, 30с.
4. Калита П. Я. Системы качества и международные стандарты ИСО серии 9000 / П. Я. Калита. – К. : Украинская ассоциация качества, 2006. – 181 с.
5. Кириченко Л. С. Сертифікація та якість продукції в сучасних умовах господарювання / Л. С. Кириченко, Н. М. Чернухіна. – Львів, 2005. – 215 с.
6. Момот А. И. Менеджмент качества и элементы системы качества / А. И. Момот. – 2-е изд., доп. и расш. – Донецк : Норд-Пресс, 2005. – 320 с.
7. Про безпечність та якість харчових продуктів: Закон України від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України. – Режим доступу до документу: <http://zakon1.rada.gov.ua/>

References:

1. Askarovo, ES, (2011) International Quality System Standards ISO, available at: access: <http://www.bizeducation.ru/library/management/qm/9/askarov4.htm>
2. DSTU ISO 9001:2009. *Sistemi upravlinnja jakistju. Vimogi(ISO 9001:2008, IDT)* [ISO 9001: 2009, Quality Management System, Requirements (ISO 9001: 2008, IDT)], State Committee of Ukraine, vol. VII, 26 p. (Accessed 22 June 2009)
3. Muharovskyy, M. (2007), *DSTU ISO 2200:2007. Sistemi upravlinnja bezpechnistju harchovih produktiv. Vimogi do bud'-jakih organizacij harchovogo lancjuga(ISO 22000:2005, IDT)* [ISO 2200: 2007, Systems of food safety, Requirements for any organization in the food chain (ISO 22000: 2005, IDT)], (per.i scientific-tehn.red.), State Committee of Ukraine, vol. VII, 30 p. (Accessed 1 August 2007)
4. Kalita, PY (2006) *Sistemy kachestva i mezhdunarodnye standarty ISO serii 9000* [Systems qualities and Mezhdunarodnyj standarty ISO series 9000], Ukrainskaia qualities Association, 2006, 181 p.
5. Kirichenko, L.S. and Chernukhin, N. (2005) *Sertifikacija ta jakist' produkcii v suchasnih umovah gospodarjuvanja* [Certification and quality in the contemporary economy], Lviv, Ukraine, 215 p.
6. Momotov, A.I. (2005) *Menedzhment kachestva i jelementy sistemy kachestva* [Management qualities and elements of quality systems], vol. II, Nord-Press, Donetsk, Ukraine, 320 p.
7. The Verhovna Rada of Ukraine (1997), The Law of Ukraine " On the safety and quality of food of 23 December 1997 № 771/97 VR", available at: Access to the document: <http://zakon1.rada.gov.ua/>

Стаття надійшла до редакції 20.09.2014 р.



ТОВ "ДКС Центр"