

С.М. Безродна, здобувач (НУХТ, Київ)

РОЗРОБКА ІНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗНИКА ДЛЯ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Розглянуто необхідність розробки нового показника управління якістю продукції на підприємствах ресторанного господарства. Запропоновано розроблену модель формування інтегрального показника управління якістю продукції, згідно з якою можна попередити реалізацію неякісної продукції споживачу, яка оцінюється як споживачем, так і виробником та експертом.

Рассмотрена необходимость разработки нового показателя управления качеством продукции на предприятиях ресторанного хозяйства. Предложена модель формирования интегрального показателя управления качеством продукции согласно которой можно предупредить реализацию некачественной продукции потребителю, которая оценивается как потребителем, так и производителем и экспертом.

The necessity of elaboration new index of management product quality on restaurant services is examined. A model of formation integral index management product quality by means of which it is possible to warn a realization of product of bad quality to the consumer which is valued both by consumer, producer and expert is offered.

Постановка проблеми у загальному вигляді. У ринкових умовах господарювання підвищення якості продукції, що випускається підприємствами ресторанного господарства є одним з актуальних завдань економічного розвитку держави. Для вирішення цього завдання вітчизняним виробникам необхідно використовувати показники для оцінки та управління якістю своєї продукції, перед тим як запропонувати її споживачу.

Актуальною є проблема управління якістю продукції підприємств ресторанного господарства та відображення це у цифрах одним числом, ураховуючи лише основні та найбільш важливі показники. Тому подальше дослідження полягає у вирішенні даної проблеми на основі розробки такого показника управління якістю продукції, який би враховував сучасні вимоги не лише споживачів та експертів, а також виробників.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У наукових працях таких провідних науковців, як Р.Р. Ларіна [1], А.В. Фейгенбаум,

С. Доналд [2], О.В. Мартинова, В.Є. Рассихіна, Л.М. Наумова [3], Н.М. Матвеевко, [4], А.Г. Семенов, О.О. Європуга, О.В. Ярошевська [5], М. Микийчук, Т. Бубела [6], Е. І. Тавер [7] та інші, основну увагу сконцентровано на дослідження методичних підходів до оцінки та управління якістю продукції.

Але на сьогодні мало науковців приділяють увагу розробці показників до управління якістю продукції, тому подальше дослідження ми спробуємо здійснювати саме в цьому напрямі.

Мета та завдання статті. Метою статті є вдосконалення управління якістю продукції на основі розробки інтегрального показника.

В умовах ринкової економіки науково-методичне забезпечення управління якістю продукції не повністю відповідає особливостям ринкових відносин між виробниками та споживачами, тому для цього передбачається можливість комплексного вирішення завдань шляхом всебічного й достатньо повного виявлення елементів, що відображають якість продукції, а також об'єктивного висвітлення цих елементів в один інтегральний показник управління якістю продукції.

Виклад основного матеріалу дослідження. Загальновідомо, що якість продукції не лише забезпечує високий рівень задоволення запитів та очікувань споживачів, а також є важливою передумовою успіху будь-якого виду господарської діяльності та форм власності. Крім того, якість продукції, з одного боку, є основним інструментом конкуренції між підприємствами, а з іншого – передумовою створення ефективного партнерства в межах її підвищення на основі виявлення недоліків продукції [1].

Для управління якістю продукції на підприємствах ресторанного господарства в сучасних умовах господарювання в основному застосовують показники, що входять до органолептичного методу. Але, оскільки даний метод ґрунтується лише на суб'єктивному сприйнятті продукції з боку споживачів, ми пропонуємо застосовувати інтегральний показник управління якістю продукції, що входить до комплексного методу оцінювання [2].

Комплексний метод застосовують у тих випадках, коли найдоцільніше оцінювати рівень складних виробів лише одним числом за допомогою інтегрального показника.

Уперше інтегральний економічний показник якості було запропоновано А.П. Гличевим у 1965 р. За ним інтегральний показник якості (I) узагальнює більшість найсуттєвіших властивостей продукції, а також є комплексним показником якості, який відображає співвідношення сумарного корисного ефекту (Ke) від експлуатації,

або споживання продукції, мірою якого може бути узагальнений показник якості, і сумарних витрат на її створення (V_c) та експлуатацію або споживання (V_e).

$$I = \frac{K_e}{V_c + V_e} \quad (1)$$

Ліфіц І.М пропонує надати інтегральному показнику (I) більш широке значення, розуміючи під ним відносну характеристику, засновану на порівнянні комплексного показника якості, що визначає корисність продукції (U), і ціни споживання (C_a), яка складається із ціни продажу та витрат споживача під час експлуатації.

$$I = \frac{U}{C_a} \quad (2)$$

Чернявська І.М зазначає, що за допомогою інтегрального показника якості продукції можна не лише вирішити питання про те, який з існуючих виробів забезпечує отримання найбільшого корисного ефекту на одиницю витрат, але також провести ще на стадії проектування виробу оптимізацію значень показників якості, спрямовану на забезпечення максимально можливого задоволення потреб споживачів за заданих витрат, або на задоволення заданих потреб за мінімальних витрат.

Орлова П.А. пропонує сучасну модифікацію інтегрального показника якості продукції, яка має наступний вигляд:

$$I = \frac{K_e}{V_c + \sum_{t=1}^{T_0} (BB - Cot) \times a_t} \quad (3)$$

де T_0 – економічно раціональний термін служби виробу;

Cot – вартісна оцінка позитивних, економічних, соціальних, екологічних та корисних результатів від використання виробу в періоді – t ;

a_t – коефіцієнт приведення різночасових витрат до початкового моменту часу.

Вагомий внесок було зроблено Г.Г. Азальдовим під час визначення інтегрального показника якості продукції, який пропонує

його визначення на основі ступеневої функції залежності споживчої вартості та шкали вимірювання кількості та якості продукції від витрат у вигляді ступених коефіцієнтів.

$$I = \frac{Q}{C} = \frac{D^u \times K^v}{C} \quad (4)$$

де Q – кількісна оцінка споживчої вартості;
 C – загальні витрати на виробництво;
 D – кількість продукту;
 K – якість продукту;
 u, v – коефіцієнти, що враховують вагомість впливу Q та D [3].

Ураховуючи вагомий внесок кожного науковця, слід виділити позитивні та негативні сторони сучасного визначення інтегрального показника якості продукції. Позитивні сторони визначення інтегрального показника якості продукції полягають в оцінці якості продукції на основі відношення корисного ефекту від споживання та експлуатації продукції до витрат на створення та експлуатацію продукції або на основі порівняння комплексного показника якості, що визначає корисність продукції чи кількісну оцінку споживчої вартості до ціни споживання, яка складається із ціни продажу та витрат споживача під час експлуатації. На нашу думку, негативні сторони сучасного визначення інтегрального показника якості продукції полягають у відсутності врахування управління якістю під час проведення оцінки продукції, а також у відсутності поєднання інтересів споживачів, виробників та експертів стосовно якості продукції та усунення її недоліків.

Головним завданням під час розробки інтегрального показника якості продукції є врахування тієї кількості елементів, які необхідно оцінити та узагальнити для того, щоб у подальшому здійснити управління ними та рекомендувати їх для усунення недоліків та браків продукції [4].

Спостерігаючи за діяльністю підприємств ресторанного господарства України, нами було визначено, які саме елементи оцінки якості продукції виробником, споживачем та експертом, що пов'язані з життєвим циклом виробництва якісної продукції, потребують управління. Результат дослідження відображено нижче на рисунку.



Рисунок. Модель формування інтегрального показника управління якістю продукції (Джерело, розроблено автором)

На рисунку відображено формування інтегрального показника управління якістю продукції на основі етапів життєвого циклу продукції, оскільки саме на цих стадіях, на нашу думку, формуються головні його складові елементи.

Інтегральний показник управління якістю продукції ми пропонуємо визначати за наступними формулами:

$$\text{ЯК інт} = \text{ЯК вироб} + \text{ЯК спож} + \text{ЯК експ} \quad (5)$$

$$\text{ЯК інт} = K_1 + K_2 + K_3 + K_4 + K_5 + K_6 + K_7 \quad (6)$$

Згідно з формулами 5 та 6 складові елементи показника потребують визначення та узагальнення в один показник якості, оціненої виробником, споживачем та експертом. Тому ми пропонуємо визначати кожен узагальнений показник за наступними формулами:

$$\text{ЯК вироб} = K_1 + K_2 + K_3 + K_4, \quad (7)$$

$$\text{ЯК спож} = K_5, \quad (8)$$

$$\text{ЯК експ} = K_6 + K_7. \quad (9)$$

Кожен зі складових елементів, які наведено на рисунку, забезпечує свій внесок у формування інтегрального показника управління якістю продукції.

Перший складовий елемент – це місткість ринку, яка дозволяє виявити можливий обсяг реалізації товару (конкретної продукції ресторану) за певного рівня та співвідношення цін за певний проміжок часу. Крім того, місткість ринку характеризується розмірами попиту населення та величиною товарних пропозицій. Знати місткість ринку для виробника на першій стадії життєвого циклу продукції важливо, тому що це відіграє основну роль під час управління якістю продукції та визначення виробничої програми ресторану.

Другим складовим елементом є визначення виконання плану зі сортністю, асортиментом та номенклатурою продукції на другій стадії життєвого циклу продукції, який дозволяє виявити причини невиконання плану порівняно з фактичними даними, що безпосередньо вплине на покращення якості продукції.

Третім складовим елементом є визначення технічного рівня продукції на третій стадії життєвого циклу продукції. Оскільки загальна тенденція до ускладнення техніки виробництва є наслідком підвищення вимог споживачів до продукції, передовсім для цього

науково обґрунтованою необхідністю є визначення технічного рівня продукції, який надає повну інформацію про міру відповідності досягнутого технічного рівня якості сучасним науково-технічним досягненням та перспективам розвитку науки й техніки, яка необхідна для планування, розроблення й освоєння нових видів продукції, установлення цін на вироби, здійснення заходів із маркетингової підтримки інновації, управління якістю продукції, а також для забезпечення підвищення якості продукції.

Четвертим складовим елементом є визначення частки обсягу якісної продукції в загальному обсязі продукції. Визначення даного елементу на четвертій стадії життєвого циклу продукції дозволить виявити обсяг бракованої продукції, перед тим як передати її в експлуатацію.

П'ятим складовим елементом є визначення споживчого ефекту на основі відношення витрат виробника до витрат споживача, що у свою чергу, дозволить визначитись підприємству з попитом на свою продукцію та майбутніми доходами від зменшення виробничих витрат на основі збільшення споживчих.

Шостим складовим елементом є визначення частки браку в загальному обсязі продукції після експлуатації. Визначення частки браку продукції після її експлуатації дозволяє спрогнозувати майбутні заходи щодо їхньої утилізації перед її реалізацією споживачу.

Сьомим складовим елементом є визначення частки продукції, що потребує поліпшення перед реалізацією її споживачу на основі відношення обсягу бракованої продукції до рекламаций, пред'явлених споживачами.

Висновки. Отже, застосування інтегрального показника управління якістю продукції може бути критерієм ефективності виробництва щодо забезпечення підвищення та управління якістю. Крім того, визначення складових елементів, які оцінені виробником, споживачем та експертом дозволяє забезпечити ефективне управління шляхом виявлення недоліків продукції та їх усунення. Як перспективу подальших досліджень ми пропонуємо застосування запропонованого нами інтегрального показника на практиці та виявлення резервів покращення даної методики в напрямі впровадження сучасних систем управління якістю продукції.

Список літератури

1. Ларіна Р. Р. Вплив якості товарів на зменшення витрат в регіональних логістично-орієнтованих системах / Р. Р. Ларіна // Вісник соціально-економічних досліджень.– Одеса : ОДЕУ, 2004. Вип. 18. – С. 202 – 207.

2. Feigenbaum A. V. The power of management innovation: 24 keys for sustaining and accelerating business growth and profitability / A. V. Feigenbaum, S. Donald. – 2009. – 189 с.

3. Мартинова О. В. Особливості управління якістю текстильної продукції в системі операційного менеджменту підприємства / О. В. Мартинова, В. С. Рассихіна, Л. М. Наумова // Економічний простір. – 2011. – № 46. – С. 265 – 277.

4. Матвєєнко Н. М. Проблеми та перспективи підвищення якості продукції України [Електронний ресурс] / Н. М. Матвєєнко – Режим доступу : <http://archive.nbuv.gov.ua/portal/natural/Tvis/2009_1/TB_1-4_215.pdf>.

5. Семенов А. Г. Методичний підхід до управління якістю продукції / А. Г. Семенов, О. О. Європуга, О. В. Ярошевська // Прометей. Сер. Корпоративне й антикризове управління, менеджмент, маркетинг, управління людськими ресурсами. – 2011. – № 1 (34.) – С. 135 – 139.

6. Микійчук М. Комбінований метод оцінювання якості продукції / М. Микійчук, Т. Бубела // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2011. – № 2. – С. 52–55.

7. Тавер Е. И. Экспертный метод потребительской оценки качества продукции / Е. И. Тавер // Стандарты и качество. – 1988. – № 11. – С. 44–47.

Отримано 01.05.2013. ХДУХТ, Харків.
© С.М. Безродна, 2013.