

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ВІТЧИЗНЯНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

У статті розглянуто основні сучасні проблеми управління якістю продукції на вітчизняних підприємствах. Запропоновано шляхи їх вирішення з урахуванням особливостей вітчизняних підприємств та реалій української економіки. Надано рекомендації щодо подолання перешкод підвищенню якості продукції.

This article considers the main current problems of quality control in domestic enterprises. The solutions, which taking into account the characteristics of domestic enterprises and the realities of Ukrainian economy are proposed. Recommendations concerning solving the barriers of improving the production quality are given.

Постановка проблеми у загальному вигляді. В умовах євроінтеграційних процесів ефективність діяльності вітчизняних підприємств на зовнішніх і внутрішніх ринках безпосередньо залежить від якості виробленої продукції, адже тільки високоякісна продукція може бути конкурентоспроможною на ринках Європи. Підвищення якості вітчизняної продукції здатне піднести українську промисловість на новий рівень та суттєво підвищити конкурентоспроможність вітчизняної продукції на внутрішніх та зовнішніх ринках, що перетворить Україну на розвинену європейську країну. Зі вступом України до СОТ усе більшої актуальності набувають питання забезпечення вільної та неупередженої торгівлі між державами, основним із яких є питання управління якістю продукції.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Не зважаючи на суттєві теоретичні та практичні досягнення, проблема управління якістю була та залишається предметом і об'єктом наукових досліджень. Різні аспекти питань щодо управління якістю продукції досліджували такі учені як Е. Демінг, П. Друкер, В. Лапідус, А. Шадрин, Р. Овчаренко, О. І. Момот, О. Афоніна, Г. Миронюк, П. Каліта, А. Ковальов, С. Фомічов та інші.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Проблеми впровадження систем управління якістю досліджено в багатьох зарубіжних та вітчизняних наукових працях. Проте недостатньо дослідженим залишається питання адаптації вимог міжнародних стандартів щодо управління якістю із урахуванням особливостей і динаміки вітчизняних підприємств, а також питання адаптації світового досвіду практичного впровадження систем управління якістю продукції до реалій української економіки.

Постановка завдання. Метою статті є аналіз стану управління якістю продукції на вітчизняних підприємствах, позначення основних проблем, що перешкоджають застосуванню міжнародного досвіду управління якістю на сучасному етапі розвитку вітчизняної економіки та формування пропозицій щодо шляхів їх вирішення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Одним із найважливіших етапів на шляху інтеграції України у світову економіку є впровадження системи управління якістю продукції та її сертифікація на відповідність вимогам міжнародних стандартів. Сьогодні широкого поширення набули міжнародні стандарти ISO серії 9000 щодо створення систем управління якістю продукції, які уже декілька десятиліть в усьому світі є загальноприйнятою демонстрацією надійності, стабільності якості та конкурентоспроможності продукції. Конкурентоспроможність продукції в умовах ринкової економіки, що розвивається, є одним із об'єктів, на який націлено основну увагу менеджерів усіх рівнів управління на підприємстві. Найбільш істотним фактором, що впливає на підвищення конкурентоспроможності, є діюча система управління якістю продукції. Це обумовлено, по-перше, тим, що якість, поряд з ціною, гарантіями, термінами постачання та сервісом є

найбільш вагомою складовою конкурентоспроможності продукції. По-друге, якість продукції має гарантувати її безпеку і забезпечувати можливість її обов'язкової сертифікації, що контролюється державними наглядовими органами. Таким чином, рівень ефективності системи управління якістю продукції прямо пропорційний рівню конкурентоспроможності продукції та підприємства.

Безсумнівно, такий підхід щодо якості має очевидний результат: по-перше, у підприємства з'являється можливість виходу на світовий ринок, а по-друге, підвищуються шанси виграшу в конкурентній боротьбі, по-третє, виникають умови для координації та вдосконалення не тільки виробничої діяльності, але й всього управлінського процесу. Незважаючи на введення міжнародних стандартів, на більшості вітчизняних підприємств система управління якістю продукції не працює, або працює недостатньо ефективно.

Таким чином, складається наступна ситуація: підприємство, що вкладає значні кошти в сертифікацію, отримує міжнародний сертифікат якості, але при цьому система управління якістю продукції не працює. Найчастіше, від такої невідповідності товаровиробник втрачає додатковий прибуток, довіру споживача та свою частку на ринку. Виникає закономірне питання: чому керівництво, що вкладає величезні кошти в сертифікацію та стандартизацію, не використовує у своїй діяльності найбільш позитивні напрямки управління якістю? Відповіді на це питання допоможе аналіз низки факторів.

На думку автора, одним із первісних факторів, що негативно впливають на роботу стандартів ISO в Україні є соціально-політична обстановка в державі в цілому. Широке розповсюдження стандартів ISO характерно для країн не схильних до соціальних потрясінь, з економікою, що динамічно розвивається. В таких країнах історично склався стійкий баланс сил між владою та громадянським суспільством, які зацікавлені в безпеці виробленої та споживаної продукції. Однак, на сьогоднішній день Україна відрізняється слабкістю влади, відсутністю сильного громадянського суспільства, нестабільністю економіки, а також мізерним за сьогоднішніми мірками експортом промислової продукції. У нашій державі відсутня соціально-економічна консолідація влади та суспільства, а нинішній державний механізм не відповідає інтересам громадян. У низці сучасних наукових праць існує думка, що сьогодні економіка нашої держави поступово виходить на новий щабель розвитку [2, с.3]. Однак, у дійсності, форма вітчизняного капіталізму є однією із найвідсталіших, а деякі регіони знаходяться у глибокій економічній депресії [3, с.38]. Відповідно, існує напруженість у відносинах влади й громадян, яка проявляється також у виробничій сфері, викликаючи незадоволеність у відносинах між роботодавцями та працівниками. Залучення персоналу до процесу управління якістю є одним із найважливіших елементів систем управління якістю, проте низькі заробітні плати, відсутність соціальних гарантій та стабільності не сприяє участі працівників в досягненні кінцевих цілей підприємства. В цих умовах управління якістю є не тільки неефективним, а інколи неможливим.

Наступним негативним фактором виступає відсутність вітчизняної практики управління якістю продукції. Незважаючи на те, що концепції таких основоположників управління якістю, як Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава уже давно відомі в Україні – їх основи викладають у вищих навчальних закладах, пишуть наукові праці, сьогодні все ще існує гостра нестача висококваліфікованих спеціалістів з управління якістю, а вітчизняна практика управління якістю ще не склалася [4, с.96]. Сьогодні українським підприємствам нав'язується закордонний досвід управління якістю, у чому головну роль відіграють закордонні консалтингові компанії, які достатньо поширені на території нашої держави. Однак, як свідчить практика, трансформація закордонних теоретичних концепцій не дає позитивних результатів [5, с.44], оскільки умови, в яких працюють українські підприємства, значно відрізняються від тих, в яких знаходяться закордонні [6, с.187]. Недостатній рівень професіоналізму викликає недостатнє розуміння керівництвом усієї важливості проблем якості [6, с.188]. Варто зауважити, що при розробці та впровадженні системи управління якістю, головним стає не розроблення документації, а готовність керівництва та робітників організувати свою діяльність за певними принципами та правилами. Однак, сьогодні

переважна більшість керівників не мають необхідних знань, достатньої психологічної підготовки та розуміння суті управління якістю.

Наступним фактором негативного впливу на управління якістю є відсутність у стандартах ISO серії 9000 достатньо обґрунтованої теоретичної бази. Система управління якістю може функціонувати ефективно лише у випадку, коли вона вбудована в загальну систему управління підприємством, отже не виключено, що певні складові діючої системи управління підприємством мають підлягти перегляду. В основі попередніх робіт щодо впровадження системи управління якістю полягає аналіз існуючої системи, який фактично являє собою попередній аудит діяльності підприємства. Важливим моментом на цьому етапі є аналіз витрат на якість, оскільки жодна система управління якістю не буде ефективно функціонувати без чіткого планомірного обліку витрат на якість. Керівники планово-економічних відділів, посиляючись на відсутність чіткої регламентації такого обліку в стандартах ISO серії 9000, відмовляються від його впровадження, втрачаючи при цьому низку переваг, таких як виявлення найбільш «болісних» стадій виробничого процесу, зниження дефектності продукції, підвищення її якості, та оптимізацію витрат [4, с.97]. Однак, у цьому випадку існують об'єктивні причини, найважливіша із яких полягає у відсутності досконалої методики ведення обліку витрат на якість. Незважаючи на велику кількість передбачуваних методів, описаних в наукових працях, жоден із них не знайшов практичного використання, оскільки використання цих методів спричиняє витрати коштів, додаткові трудовитрати та втрати часу.

Як прийнято вважати, отриманий підприємством сертифікат відповідності системи управління якістю продукції міжнародним стандартам ISO серії 9000, свідчить про здатність підприємства виробляти якісну та конкурентоспроможну продукцію. Сьогодні для більшості українських підприємств пріоритетним стає проходження сертифікації, а не підвищення якості до рівня, недосяжного для конкурентів.

Стандарти ISO серії 9000 є набором вимог, які охоплюють ті напрямки діяльності, які тою чи іншою мірою виконуються на підприємстві (аналіз контракту, ведення документації, контроль продукції, що випускається). Стандарти вимагають виконання цієї діяльності на систематичній основі. Однак сьогодні вітчизняні підприємства найчастіше за усе виконують цю діяльність епізодично та безсистемно. У практиці вітчизняного управління якістю продукції більшість підприємств використовує підхід, пов'язаний не з управлінням якістю продукції, а з можливістю її контролювати. У більшості випадків підприємства впроваджують фрагментарну або половинчасту систему контролю якості продукції, яка складається із декількох точок контролю якості продукції в процесі виробництва. При цьому задіяний лише формальний інструмент контролю якості продукції, а не комплексну систему управління, яка сьогодні використовується у промислово розвинених державах. Зазначена проблема є актуальною не тільки для вітчизняних підприємств – за даними міжнародних досліджень тільки 30% сертифікованих систем реально діють та відповідають вимогам стандарту ISO серії 9000.

Формальне втілення стандарту є досить негативним процесом та полягає у:

- 1) формальній розробці політики якості;
- 2) невимірності цілей у сфері якості;
- 3) існуванні системи управління якістю продукції як окремої системи документації, яка по суті не впливає на виробничий процес;
- 4) відсутності взаємозв'язків між підрозділами підприємства та відділом з якості;
- 5) дисбалансі та несистематизованості в переліку обов'язків і повноважень персоналу в рамках системи управління якістю продукції та посадових інструкціях;
- 6) відсутності системи мотивації персоналу в рамках системи управління якістю продукції;
- 7) низькій якості методичного забезпечення системи управління якістю продукції та відсутності компетентного персоналу щодо забезпечення її результативного функціонування;

8) відсутності аналізу функціонування системи управління якістю продукції з боку вищого керівництва.

Однак, безперечним є те, що функціонування систем управління якістю продукції, які відповідають вимогам стандартів ISO серії 9000, забезпечує:

- 1) наочність управлінських процесів;
- 2) зниження витрат та скорочення термінів освоєння системи управління якістю продукції шляхом покращень, пов'язаних із чіткою організацією структури та процесів;
- 3) усунення робіт «вхолосту»;
- 4) досягнення задоволеності замовників;
- 5) мотивацію персоналу;
- 6) попередження претензій, пов'язаних з відповідальністю за продукцію, за допомогою документованої організаційної структури, процесів і власних записів щодо якості;
- 7) підвищення гнучкості перебудови процесів під вимоги та очікування замовника, що змінюються;
- 8) створення інформаційної бази для рентабельного інтегрованого управління якістю продукції [6, с.188].

У процесі функціонування системи управління якістю продукції керівництвом підприємства відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000 повинен проводитися періодичний аналіз і оцінка ефективності системи управління якістю продукції. Для цього використовується зворотній зв'язок зі споживачами, результати внутрішніх перевірок, аудитів з боку сертифікаційних органів. Головними критеріями ефективності системи управління якістю продукції служать: забезпечення необхідної якості продукції, зниження збитків від браку та рекламацій, темпи модернізації та оновлення продукції, впровадження досягнень науки і техніки, відгуки споживачів та замовників.

Для кількісного вимірювання ефективності системи управління якістю продукції варто застосовувати метод експертних оцінок, що дозволить визначати показники в балах. Таким чином зведення показників до узагальненої оцінки є можливим за допомогою комплексного показника – коефіцієнта ефективності системи управління якістю продукції. Розрахунок коефіцієнта здійснюється за формулою:

$$P_{\text{суя}} = P_i \cdot W_i \quad (1)$$

де $P_{\text{суя}}$ – рівень ефективності системи управління якістю продукції;

P_i – експертна оцінка i -го показника системи управління якістю продукції;

W_i – коефіцієнт вагомості i -го показника ефективності системи управління якістю продукції.

Такий підхід до структурування показників системи управління якістю продукції надасть можливість не тільки оцінювати, але й удосконалювати систему управління якістю продукції, що призводить не тільки до покращення продукції, але й сприятиме оптимізації бізнес-процесів підприємства в цілому [7, с.91].

Для вирішення наявних проблем управління якістю продукції на сьогоднішній день нашій країні важливо насамперед зосередитися на розв'язанні низки питань стосовно стабілізації соціально-політичної обстановки. Крім того потребують удосконалення правові засади та нормативне забезпечення підвищення якості. У цьому аспекті дуже важливим є прийняття і реалізація адаптації та гармонізації законодавчої і нормативної бази з європейськими нормами. Потребують розробки міри економічного стимулювання підприємств, що впроваджують системи управління якістю.

Доцільним є забезпечення підготовки і підвищення кваліфікації кадрів, для чого необхідно розробити відповідні навчальні програми різного рівня. Існує потреба повернутися до створення на підприємствах груп якості як засобів стимулювання та використання колективної ініціативи.

Важливим кроком є пропагування ідей високої якості: необхідно не тільки проголосити високу якість продукції загальнонаціональною метою, але й змінити психологію людей та їхнього ставлення до якості. Це необхідно робити на усіх рівнях, починаючи від керівників регіонів, галузей, підприємств, конкретного виконавця на кожному робочому місці і до кожного споживача. Необхідне формування розуміння у широкого кола вітчизняних підприємців, промисловців, керівників усіх рівнів необхідності впровадження передових методів управління якістю продукції.

За умов ринкової економіки головним завданням українських підприємств сьогодні є забезпечення високого рівня конкурентоспроможності продукції, адже саме низька конкурентоспроможність продукції стає ключовою перешкодою на шляху входження нашої держави до світової економічної спільноти. Якість продукції як найважливіша складова її конкурентоспроможності має вирішальне значення, а отже, управління якістю продукції та підвищення її конкурентоспроможності мають першочергове значення для вітчизняних підприємств.

Висновки і перспективи подальших розробок. Практичне значення отриманих результатів полягає у виявленні найбільш важливих проблем управління якістю продукції, вирішення яких сприятиме більш ефективному процесу впровадження систем управління якістю продукції на українських підприємствах. З'ясовано, що сучасні проблеми управління якістю продукції на українських підприємствах носять не тільки методологічний, але й практичний характер, основними причинами яких є несприятливі соціально-політичні умови, відсутність кваліфікованих кадрів, недостатній управлінський досвід. Впровадження міжнародних стандартів обмежується не тільки високими вимогами, але й потребує подолання перешкод соціально-психологічного характеру.

Підсумовуючи проведені дослідження, варто зазначити, що сьогодні питання управління якістю продукції є ключовим для вітчизняних підприємств, оскільки вирішення проблеми якості продукції невід'ємна частина стратегії розвитку сучасних підприємств.

Перспективи подальших досліджень полягають в детальній вивченні загальносвітового досвіду управління якістю продукції та проведенні адаптації та гармонізації для подальшого його застосування в сучасних вітчизняних умовах.

Список використаної літератури

1. Гвоздев С. Гетьман качества украинского бизнеса [Электронный ресурс] / С. Гвоздев. – Режим доступа: <http://innovations.com.ua/ua/articles/13451/temp>.
2. Клименко Л. П. Системы технологий: [навч. посіб.] / Л. П. Клименко, С. М. Соловійов, Г. Л. Норд. – Миколаїв: МДГУ ім. Петра Могили, 2007. – 600 с.
3. Максимов В. В. Методология оценки та забезпечення ефективного використання економічного потенціалу регіону: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. екон. наук: спец. 08.10.01 «Розміщення продуктивних сил і регіональна економіка» / В. В. Максимов. – Донецьк, 2002. – 38 с.
4. Чеснокова Ж. О. Проблемы управления качеством на промышленных предприятиях / Ж. О. Чеснокова // Современные наукоемкие технологии. – 2006. – № 1. – С. 96–97.
5. Хохлова Е. Б. Проблемы внедрения СМК на базе ИСО 9001 и пути их решения: тезисы докл. 2-й окружной науч.-техн. конф. молодых ученых и специалистов / Е. Б. Хохлова. – М.: НП ЦРП ЗелАО. – 2010. – С. 44–45.
6. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: [навч. посіб.] / О. І. Момот. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
7. Єрмошенко М. М. Система управління якістю як чинник підвищення конкурентоспроможності підприємства / М. М. Єрмошенко, Д. Г. Гольцев // Економіка та підприємництво. – 2011. – № 1. – С. 89–92.

Прийнято до друку 26.04.2013