

ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ

УДК 658.562

Фоміна Т.В., студентка 3 курсу
Факультету Економіки і Права
ХНЕУ ім. С. Кузнеця

У наш час питання якості товарів, робіт чи послуг постає гостро через забезпечення зростаючих вимог користувачів щодо якості та ефективної економічної діяльності підприємства. У цих умовах опанування знань і навичок з управління якістю набуває першочергового значення. Проблема якості і підвищення конкурентоспроможності стає ключовою для українських підприємств, сприяючи зростанню інтересу до підходів і методів їх вирішення. Аналіз причин випуску продукції низької якості показує, що ця проблема залежить не тільки від підприємств – виробників, а і від постачальників сировини. Стає очевидно, що питання підвищення якості продукції і забезпечення її заданого рівня виходять далеко за межі однієї організації, а їх вирішення неможливе без практичної реалізації комплексного системного підходу. Організаціям необхідно створювати дієву систему управління, яка спрямовує зусилля на якісне виконання всіх процесів, які, в свою чергу, забезпечують досягнення високого результату. Реалізація сучасних ідей у сфері якості та побудова процесів підприємства відповідно до вимог споживача досягається насамперед із побудови системи управління якістю (СУЯ) та її впровадження на підприємствах. Є сенс з'ясувати сутність терміну «система управління якістю», визначення якого надано у тексті стандартів ДСТУ ISO 9000: 2007, за яким система управління якістю — це організаційна основа управління підприємством, яка в широкому розумінні може розглядатись як система менеджменту організації стосовно якості [1].

Дослідженнями управління якістю продукції та послуг займалися такі видатні вчені як: Демінг Е., Джуран Дж. [2, с. 113], Дикань В.Л., Кросбі

Ф. [3, с. 30], Михайлівська О.В., Ісикаву Д., Фатхутдінов Ф.А. [4, с. 85], Фейгенбаум А. [5], Тагуті Г. та ін.

Метою дослідження є визначення переваг та недоліків систем управління якістю на підприємствах як один із засобів забезпечення конкурентоспроможності.

Для успішної роботи на сучасному ринку наявність у підприємства системи управління якістю і сертифіката на неї є необхідною умовою, гарантом високої якості продукції. Можна виділити такі рівні систем управління якістю [6]:

- системи, які відповідають вимогам стандартів ISO 9000;
- загальне управління якістю (TQM);
- системи, які відповідають критеріям національних премій з якості;
- інтегровані системи управління якістю.

Діючі системи управління якістю, які побудовані згідно стандарту ISO 9000 або відповідно до філософії загального управління якістю (TQM) — це насамперед системи, які створені на основі найбільш прогресивних форм і методів управління якістю. Системний підхід до управління якістю почав формуватися з другої половини минулого століття. Було розроблено кілька моделей систем управління якістю продукції. Найбільше зацікавлення викликали моделі А. Фейгенбаума і Дж. Джурана[2] та Дж. Еттінгера і Дж. Сіттіга. Основу концепції моделі А. Фейгенбаума складають два положення: споживач повинен отримувати тільки якісну продукцію; основні зусилля слід спрямовувати на контроль якості. Він запропонував модель «Загального контролю якості» (TQC) і ввів поняття вартості якості. Практичну реалізацію ця система отримала в Японії [5, с. 201]. Модель Еттінгера-Сіттіга враховує вплив попиту на якість продукції, передбачає вивчення ринків збуту [6]. Модель Дж.Джурана — позачасова просторова модель, яка визначає основні стадії безперервного розгортання робіт з управління якістю, є прообразом багатьох моделей якості, розроблених пізніше. Модель передбачає постійне дослідження попиту та експлуатаційних показників

якості, що обумовлює орієнтацію виробництва на вимоги споживачів і ринок збуту [2, с. 113].

Наведені вище моделі стали основою для розробки системи управління якістю продукції в провідних країнах. Головним недоліком комплексного управління якістю (КС КЯП) було те, що весь механізм управління якістю в їхніх рамках не був орієнтований на споживача і на виготовлення конкурентоспроможності продукції, якої вимагає ринок [7]. Основним недоліком організації впровадження КС КЯП стало перекладання обов'язків з розробку складних систем керування якістю на працівників самих підприємств. Хоча цими питаннями повинні були займатися висококваліфіковані фахівці саме на цих системах.

Головна цільова установка систем якості, побудованих на основі стандартів ISO 9000 – забезпечення якості продукції відповідно до вимог замовника. Механізм системи якості, методи і засоби орієнтовані на цю мету. У більшості випадків створення системи управління якістю та її сертифікація має добровільний характер [8]. Однак всім, очевидно, що для того, щоб продемонструвати найкращі результати при сертифікації продукції виробник, збирає всі свої ресурси, і випускає кілька чудових зразків продукції, надає їх у сертифікуючий орган і отримує на них сертифікат, який надалі демонструє своїм покупцям. Але це не дає гарантію на те, що виробник і надалі випускатиме продукцію високої якості. Окрім того, відсутня єдина методика побудови системи менеджменту якості, яка забезпечує виконання цих самих принципів.

Отже, завершуючи розгляд переваг та недоліків менеджменту якості слід усвідомити, що шлях до успіху в кожній компанії безумовно свій, але так чи інакше він проходить через якість. Досвід провідних компаній світу та успішних вітчизняних підприємств свідчить про те, що не існує найкращих концепцій управління та методів їх застосування на практиці, але кожний із сучасних підходів до управління організацією орієнтовано на розробку та впровадження стратегії якості як однієї з комплексних стратегій організації, що поєднує в собі всі аспекти її діяльності. У статті автором визначено переваги та недоліки систем управління якістю на підприємствах як один із засобів забезпечення

конкурентоспроможності. Дане дослідження може сприяти подальшому визначенню інших засобів забезпечення конкурентоспроможності та дослідити формування конкурентоспроможності на підприємстві.

Література

1. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000 : 2005, ITD) : ДСТУ ISO 9000 : 2007. — [На зміну ДСТУ ISO 9000 : 2001; чинний від 2008-01-01]. — К. : Держспоживстандарт України, 2008. — 34 с. — (Національний стандарт України).
2. Juran J. M., Juran's Quality Handbook. / J. M. Juran, A. B. Godfrey. — [5th ed.]. — McGraw-Hill, 1998. — 1730 p.
3. Кросби Ф. Б. Качество бесплатно. Искусство убеждать в необходимости качества / Ф. Б. Кросби. — Нью-Йорк: МакГро-Хилл, 1979. — 309 с.
4. Фатхутдинов Р .А. Инновационный менеджмент : учебник для вузов / Р. А. Фатхутдинов. — [2-е изд.]. — М. : ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1999. — 398 с.
5. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. — М.: Экономика, 1986. — 471 с.
6. Станкевич І. В. Управління якістю: [метод. рекомендації до виконання практич. робіт для студентів усіх форм навчання за напрямом 0306 «Менеджмент». Ч. 1] / І. В. Станкевич, Т. А. Романенко. — Одеса : ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2012. — 60 с.
7. Орлов П. А. Менеджмент качества и сертификация продукции: [учеб. пособ. Для эконом. вузов] / П. А. Орлов — Х. : ИД «ИНЖЭК», 2004. — 304 с.
8. Вакуленко А. В. Управління якістю : навч.-метод. пос. для самоств. вивч. дисц. / А. В. Вакуленко. — К. : КНЕУ, 2004. — 167 с.

Науковий керівник,
к.е.н., доц.

Іпполітова І. Я.

Опубліковано в авторській редакції