

## СУТНІСТЬ ТА ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

Листопад І.О. к.т.н., доц., Гудима І.В., студ.

*Харківський національний технічний університет сільського господарства  
імені Петра Василенка*

*У статті проаналізовано сутність, сучасний стан та проблеми впровадження систем управління якістю (СУЯ) на українських підприємствах. Розглянуто причини, які перешкоджають розвитку та удосконаленню СУЯ підприємства*

**Постановка проблеми.** Актуальність теми зумовлена тим, що підвищення конкурентоспроможності вітчизняної продукції підприємств є найактуальнішим питанням національного масштабу.

Україна вже є членом Світової організації торгівлі. Членство в цій організації призведе до відкриття кордонів, унаслідок чого зарубіжна високоякісна продукція без перешкод почне надходити на вітчизняний ринок, що може призвести до непередбачених наслідків. Адже велика частка продукції виробництва має низьку якість і не зможе конкурувати із імпортованою продукцією. У зв'язку з цим життєво необхідним є підвищення конкурентоздатності українського виробника за рахунок підвищення якості його продукції та отримання відповідних сертифікатів систем управління якістю, що дало б можливість не тільки відстояти свої позиції на внутрішньому ринку, але й вийти на зовнішній ринок [1, 2].

Стандартизація відіграє значну роль у виробництві конкурентоспроможної доброякісної продукції, у захисті навколишнього природного середовища, у ощадливому використанні природних та інших ресурсів як основи сталого розвитку національної економіки [3, 4].

Стандартизація супроводжує продукт протягом життєвого циклу і є нетарифною формою регулювання [4, 6].

Основою державної політики України у сфері стандартизації на сучасному етапі є пріоритетність запровадження міжнародних та європейських стандартів. Це дозволить використати досвід та досягнення розвинутих країн у національній економіці, сприятиме виходу українських товарів на світовий ринок [3, 5].

**Аналіз останніх досліджень.** Найбільш вагомий внесок до методології дослідження менеджменту промислових підприємств внесли українські вчені: В.Яцура, О. Раєвнева, П.Дронов, та зарубіжні: А. Фейгенбаум, Ансофф І., А.Глічев, П.Друкер, В.Версан. До проблем функціонування та удосконалення СУЯ підприємств зверталися українські та зарубіжні науковці: Л.Віткін, В.Ситніченко, В. Якубовський., Ю.Кабаков, П. Калита, Ю.Адлер, В.Лапідус, А.Шестаков, А. Глазунов. Питання створення та удосконалення сучасних СУЯ

є предметом дискусій на сторінках майже всіх популярних періодичних видань у галузі менеджменту. Багато публікацій по цій темі присвячені виключно процесному та системному підходу, системі мотивації [3, 5].

**Мета.** Визначити сутність системи управління якістю. Провести аналіз головних проблем впровадження і функціонування СУЯ на підприємствах.

**Результати досліджень.** Якість – це комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг і ін.

Найважливішою складовою всієї системи якості є якість продукції.

У сучасній літературі і практиці існують різні трактування поняття якості. Міжнародна організація зі стандартизації визначає якість (стандарт ISO-8402) як сукупність властивостей і характеристик продукції чи послуг, що надають їм здатність задовольняти обумовлені чи передбачувані потреби.

У процесі досягнення цілей підприємства у сфері якості формується певний механізм управління, який проникає у всі стадії виробничого процесу та виробничої системи в цілому з метою досягнення узгодженості у функціонуванні всіх її елементів та мінімізації усіх видів витрат. Такий механізм управління, на нашу думку, є системою управління якістю.

На сучасному етапі розвитку економіки відмінності у виробничих циклах підприємств впливають і на впровадження систем управління якістю на зазначених підприємствах. Так, підприємства, що займаються експортом продукції, мають у структурі капіталу частину іноземного капіталу і конкурують у середовищі зарубіжних підприємств, які активно впроваджують системи управління якістю на своїх підприємствах, мають у своєму розпорядженні більше фінансових, інформаційних та людських ресурсів щодо переходу на міжнародні стандарти ISO серії 9000.

У той же час більшість підприємств на даний момент не мають можливостей щодо впровадження систем управління якістю на своїх підприємствах. Управління якістю обмежується контролем якості продукції, яку вони виробляють, тобто вони не мають системного підходу до даного процесу. Пояснюється це перш за все відсутністю фінансових ресурсів. Адже, дані підприємства не мають коштів навіть на оновлення матеріально-технічної бази та розширене відтворення, не говорячи уже про фінансування впровадження систем управління якістю.

Окрім, проблеми, описаної вище, існують ще проблеми, пов'язані з впровадженням систем управління якістю на підприємствах, серед яких можна виділити наступні:

1. Ментальне сприйняття поняття якості з боку керівників підприємств, які тлумачать якість як ступінь виконання технічних умов та вимог замовника, що пред'являються до продукції підприємства. Це типове тлумачення якості керівником, який працює в державній планово-економічній системі. Проте, в ринковій економіці, починаючи з 90-х років, питання відповідності продукції встановленим стандартам перестало бути визначальним. Продукція, яка не відповідала заданим характеристикам, просто відкидалася ринком, необхідно було щось «інше». Цим «іншим» стали в першу чергу гарантії того, що

продукція, яка купується або постачається, буде мати задані характеристики, постачатися і оплачуватися вчасно. Таким чином, з'явилося нове визначення поняття якості, яке існує до теперішнього часу в міжнародних стандартах. Тому в такій ситуації необхідне переосмислення поняття якості з боку керівників підприємств, в іншому випадку – підприємством буде вироблятися продукція, яка на його думку буде якісною, але не буде користуватися попитом з боку споживачів.

2. Відсутність необхідної теоретичної та методологічної бази у сфері управління якістю. На жаль, сьогодні в Україні поки що відсутнє наукове підґрунтя щодо впровадження систем управління якістю на підприємствах, в основному застосовується теоретична та методологічна база, яка була створена в умовах адміністративно-планової економіки і яка дуже відрізняється від тої, що використовується зараз у всьому світі. Тому вирішення цієї проблеми є дуже необхідним кроком, який дасть змогу частково уникнути помилок, зроблених підприємствами в процесі запровадження систем управління якістю.

3. Відсутність практичного досвіду щодо впровадження систем управління якістю. Україна тільки починає переходити на міжнародні стандарти якості та впроваджувати системи управління якістю на своїх підприємствах, у той час як провідні країни світу вже давно займаються даними проблемами і на основі власного досвіду постійно вдосконалюють свою теоретичну та методологічну базу. В такій ситуації підприємствам не вдасться уникнути помилок при запровадженні систем управління якістю, тому основними завданням є максимальне зменшення їх кількості.

4. Нестача кваліфікованих спеціалістів у сфері якості продукції і фінансових ресурсів у підприємств для розроблення, впровадження та сертифікації систем управління якістю. В Україні дуже мало спеціалістів, які добре орієнтуються у системах управління якістю та їх впровадженні на промислових підприємствах, будівельних, торгівельних та інших, не говорячи уже про підприємства АПК, виробничі процеси яких є специфічними. Вирішення цього питання повинно ініціюватися державними органами, зокрема, профільними міністерствами.

Що ж стосується фінансових ресурсів, то дана проблема є наболілою для підприємств АПК, яким гостро не вистачає фінансових ресурсів навіть на «повсякденну» господарську діяльність. Проте, в такій ситуації необхідне стимулювання підприємств на впровадження систем управління якістю шляхом надання пільгових кредитів, зменшення податкового тиску для тих підприємств, які впроваджують дані проекти і т.д.

5. Впровадження систем управління якістю в основному з метою отримання сертифікатів, а не для покращення ефективності управління якістю. Це призводить до неефективності такого впровадження. Причиною цього є те, що підприємство, щоб покращити свій імідж на ринку і здаватися більш конкурентоспроможним з своєю продукцією для своїх конкурентів, впроваджує систему управління якістю і впроваджує сертифікат, а після цього провадить таку ж політику відносно якості, як і раніше, але із сертифікатом системи управління якістю. Тобто поліпшує роботу підприємства в новій ситуації і

поліпшує виготовлення своєї продукції.

Багаторічний досвід розвинених країн світу свідчить, що здобути успіх на ринку можна шляхом вдосконалення системи управління якістю. Тому сьогодні, говорити про якість, мають на увазі не тільки про якість самої продукції, скільки якість функціонування підприємств і організацій, досконалість їх систем управління якістю, націлених на постійне самовдосконалення. Більшість іноземних підприємств використовують для цього міжнародні стандарти ISO серії 9000 та похідні від них QS 9000, ISO 14000 тощо. Але найкращих результатів досягають ті, хто вдосконалює свої системи якості на засадах концепцій загального управління якістю (TQM), якими передбачено безперервне вдосконалення організації, поліпшення якості продукції і задоволення потреб усіх зацікавлених сторін: споживачів, постачальників, персоналу, власників та суспільства.

**Висновки.** Таким чином, підсумовуючи наведений вище матеріал, можна зробити висновок, що для підвищення конкурентноздатності підприємств в умовах вступу у СОТ, необхідно зосередитись на системі управління якістю на підприємстві, а також на методології її впровадження згідно міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Крім того, необхідно скористатися одним фактором, який підтверджує користь впровадження системи управління якістю в виробництво, це те, що дана система зможе активізувати внутрішні та зовнішні інвестиції, які охоче будуть вкладатися в сертифіковані виробництва.

Для цього, перш за все, необхідно вирішити кілька проблем, які виникають на підприємствах у процесі побудови системи менеджменту якості. Шляхами подолання даних проблем можуть бути:

1. Проведення серед керівників і головних спеціалістів підприємств навчання, тренінгів та семінарів з метою роз'яснення сутності, необхідності, основних положень систем управління якістю.

2. Навчання всіх працівників та незалежних консультантів частково за рахунок держави, які б змогли якісно працювати і надавати кваліфіковану допомогу підприємствам при запровадженні систем управління якістю.

3. Запровадження фінансової підтримки вітчизняних підприємств (організацій, установ) шляхом здешевлення цільових кредитів для оплати вартості робіт з розроблення, впровадження та підтвердження відповідності систем управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів.

4 Удосконалення нормативної бази має здійснюватись на основі передового досвіду міжнародної та регіональної практики за двома напрямками:

- удосконалення методології та процедури актуалізації існуючої бази;
- створення методології та процедур розроблення нових, що відповідають сучасним потребам ринку та суспільства.

5. Систему стандартизації можна визнати ефективною, якщо вона забезпечує своєчасне розроблення високоякісних стандартів, що їх результативно використовують в виробництві. З цією метою доцільно

запропонувати для удосконалення національної нормативної бази такі заходи:

– розроблення методології визначення пріоритетних напрямів стандартизації на засадах вивчення попиту та прогнозування розвитку нових об'єктів стандартизації;

– розроблення підходів та методології стандартних досліджень з використанням інструментів управління знаннями з метою інтеграції стандартизації в дослідження та проектування;

– розроблення методики оцінювання якості для проведення актуалізації нормативної бази.

### **Список використаних джерел**

1. Наказ Президента України Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції: від 23 лютого 2001 р. №113 / 2001 // rada.kiev.ua/
2. Зіміна Г.К. Стандартизація систем управління якістю, згідно стандартів серії ISO 9000 - 2000 (у схемах). - Київ: ШАУЗ. - 2003. - 255 с.
3. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством. - М: Издательство стандартов, 1992. - 298 с.
4. Харченко Т.Б. Методика впровадження систем управління якістю на підприємстві // Актуальні проблеми економіки. - 2005. - №12 (54). - С. 152-156.
5. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. - К.: Т-во «Знання», КОО, 2003. - 475 с.
6. Юзьків Я., Тетера В. Роль стандартизації у підвищенні якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції, процесів і послуг // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2006. - №5. - С. 16 - 20.

### **Аннотація**

#### **СУЩНОСТЬ И ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПИДПРИЕМСТВАХ**

Листопад І.О. к.т.н., доц., Гудима І.В., студ.

*В статье проанализированы сущность, состояние и проблемы внедрения современных систем управления качеством (СУК) на украинских предприятиях. Рассмотрены причины, которые препятствуют развитию и совершенствованию СУК предприятия*

### **Abstract**

#### **ESSENCE AND PROBLEMS OF INTRODUCTION OF CONTROL SYSTEM BY QUALITY ON PIDPRIEMSTVAKH**

Листопад І.О. к.т.н., доц., Гудима І.В., студ.

*The paper analyzes the essence status and trends of the introduction of modern quality management systems (QMS) at the Ukrainian enterprises. The reasons that hinder the development and improvement of QMS business*