УДК 334.02
DOI: 10.31891/2307-5740-2018-262-5(1)-147-150

КАПІНОС Г. І.
Хмельницький національний університет

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ В СИСТЕМІ ОПЕРАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВА

Досліджено особливості управління якістю продукції на підприємствах як складової операційного менеджменту. Розглянуто основні аспекти проблеми якості; поняття управління якістю та системи якості; функції управління якістю; роль системи якості в системі управління підприємством. Обґрунтовано доцільність використання сертифікованих на відповідність міжнародним стандартам ISO 9000 систем менеджменту якості на підприємствах для підвищення ефективності їх діяльності.

Ключові слова: якість, управління якістю, система якості, операційний менеджмент, міжнародні стандарти ISO 9000, функції якості, петля якості.

KAPINOS H.
Khmelnytskyi National University

PRODUCT QUALITY MANAGEMENT IN THE OPERATIONS MANAGEMENT SYSTEM OF AN ENTERPRISE

The features of product quality management at enterprises as a component of operational management have been investigated in the article. The main aspects of the quality problem, concept of quality management and quality system, quality management functions, the role of the quality system in the enterprise management system have been considered. Particular attention was paid to the composition of functions of product quality management, which form a "loop of quality". Among them we can distinguish a policy in the field of quality; quality planning; training and motivation of staff; organization of work on quality; quality control; information about product quality, market needs and scientific and technological progress; development of necessary measures; decision-making by the management stuff of the enterprise; implementation of measures; interaction with the external environment (with suppliers, consumers, government agencies). The article substantiates the expediency of using quality management systems certified in accordance with ISO 9000 international standards for increasing the efficiency of their activities. According to the author, the quality system is a set of structures that relate to various areas of the enterprise, have the greatest impact on the quality of performing their functions by established methods using the necessary resources. In addition, the quality system includes the activity by which the enterprise sets goals and defines the main processes and resources for achieving them. Implementation of the quality management system is possible only as a component of the management system of the whole enterprise.

Keywords: quality, quality management, quality system, operations management, international standards ISO 9000, quality functions, quality loop.

Актуальність теми дослідження. В умовах ринкової економіки успішна діяльність підприємств базується на конкурентоспроможності продукції, яка випускається. Основу конкурентоспроможності продукції складає її якість, стабільність якої досягається шляхом впровадження на підприємствах систем управління якістю та підтверджується сертифікацією продукції та цих систем якості на відповідність міжнародним стандартам.

Процеси організації управління якістю в операційних (виробничих) системах потребують більш детального розгляду з методичної точки зору та ретельної уваги з боку операційних менеджерів на підприємствах на практиці. Управління якістю продукції є одним із аспектів управління діяльністю підприємства в цілому і тому є складовою вдосконалення системи операційного менеджменту.

Відомо, що для забезпечення якості продукції потрібна не тільки відповідна матеріальна база і зацікавлений, кваліфікований персонал (базові чинники), але й чітке управління якістю на підприємстві. Звідси випливає підвищений інтерес до управління якістю з боку практиків, які усвідомили істину: не можна розраховувати на стабільне забезпечення якості продукції без впровадження системи в роботі з якості (системи менеджменту якості), що відповідає сучасному рівню організації робіт у цій області.

Конкурентоспроможна продукція забезпечує конкурентоздатність підприємств, а це здійснює позитивний вплив на розвиток економіки та підвищення її ефективності. Отже якість продукції – це не просто часткова проблема для окремих виробників. Вона поступово переростає в загальнонаціональну проблему якості життя населення країни.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичні та практичні аспекти управління якістю продукції, операційного менеджменту, створення та впровадження систем якості на підприємствах розглядали в своїх дослідженнях такі вчені та практики, як Демінг В. Е., Джуран Й., Еквілайн Н. Дж., Ісікава К., Кириченко Л. С., Кузьміна Т. О., Лойко Д. П., Мережко Н. В., Тагуті Г., Фейгенбаум А., Чейз Р. Б., Шаповал М. І., Шухарт У., Якобс Р. Ф. та багато інших. Поряд з цим варто зазначити, що окремі питання організації власне процесу управління якістю продукції на підприємствах, впровадження та реалізації систем управління якістю на них, сертифікації систем якості на відповідність міжнародним стандартам з якості залишилися поза увагою вчених або недостатньо опрацьовані.

В умовах сьогодення існує нагальна потреба уточнення теоретичних основ, удосконалення науково-методичних підходів щодо процесів управління якістю продукції на підприємствах, які мають здійснюватись в рамках функціонування систем управління операційною діяльністю на них. Ці обставини обумовили вибір теми даного дослідження.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження методичних підходів стосовно управління якістю продукції на підприємствах України та розробка науково-практичних рекомендацій щодо формування та реалізації систем менеджменту якості як складової систем управління операційною діяльністю підприємства.

Виклад основного матеріалу. Прагнення України до інтеграції у європейські та світові економічні структури вимагає засвоєння нових правил гри, які диктує ринкова економіка. В умовах сьогодення виживає те підприємство, яке має найсучасніші технології, найвищу якість, найнижчі ціни та найвищі орієнтири стосовно найвимогливішого споживача. При цьому такого споживача вже розглядають як партнера у спільному бізнесі, оскільки, здійснюючи покупки, він виступає його інвестором.

Підвищення якості продукції є довготерміновим і безперервним завданням, оскільки рівень якості не може бути сталим. Вироби залишаються зручними, технічно прогресивними, модними до того часу, поки їм на заміну не прийдуть нові, більш досконалі, що обумовлено розвитком науково-технічного прогресу. На кожному етапі якість має бути оптимальною, тобто максимально задовольняти потреби споживачів при економічно обґрунтованих витратах на її досягнення на підприємстві.

У глобальному світі проблема якості є актуальною для всіх країн, підприємств та організацій, оскільки тільки продукція високої якості може бути конкурентоспроможною. Ця проблема багатогранна і має політичний, соціальний, економічний, науково-технічний, організаційний аспекти.

Політичний аспект проблеми якості характеризується тим, що масове виробництво високоякісної продукції на промислових підприємствах виступає одним з критеріїв розвитку суспільства, показником високого рівня економічного розвитку будь-якої держави.

Соціальний аспект проблеми, з одного боку, відображає завдання вчасного доведення якості продукції у відповідність до вимог споживача, а з іншого – завдання підвищення якості праці на підприємстві. Існують також інші сторони соціального аспекту цієї проблеми, які стосуються виховання, освіти, підвищення кваліфікації кадрів, без яких не можна вирішити проблему підвищення якості.

Економічний аспект проблеми якості продукції характеризується тим, що підвищення якості виступає основою підвищення ефективності економіки країни, оскільки дає змогу повніше задовольнити потреби споживачів, підвищити продуктивність суспільної праці, збільшити прибуток підприємства, знизити матеріаломісткість продукції, економити матеріальні ресурси, підвищити конкурентоспроможність продукції на ринку.

Науково-технічний аспект даної проблеми розкриває тісний зв'язок між підвищенням якості та зростанням темпів НТП. З одного боку, науково-технічний прогрес визначає можливість підвищення якості, з іншого – він сам досягається шляхом систематичного підвищення якості продукції та послуг.

Організаційний аспект проблеми якості відображає залежність її підвищення від організації суспільного виробництва в цілому. Ця сторона проблеми вирішується за допомогою вдосконалення менеджменту на підприємстві, в тому числі удосконалення систем якості, стандартизації, метрологічного забезпечення тощо.

Таким чином забезпечення якості є комплексною проблемою і вирішувати її традиційними методами, а саме виключно шляхом контролю якості готової продукції на підприємстві, практично не можливо. Має бути комплексний, системний підхід, реалізація якого можлива лише в рамках системи менеджменту якості, що створюється та впроваджується на підприємстві. За свідченнями відомого американського спеціаліста в галузі якості В. Е. Демінга 85% вирішення проблеми залежить не від людей, а від системи управління якістю.

Під управлінням якістю розуміють вплив на виробничий процес з метою забезпечення необхідної якості продукції. Таке розуміння управління містить у собі три складові елементи: суб’єкт управління (хто впливає), об’єкт управління (на що спрямований вплив) і сам механізм впливу. Визначивши об’єкт управління (виробничий процес), зупинимося на механізмі, «технології» управління якістю.

Як будь-який процес управління, управління якістю здійснюється шляхом реалізації управлінських функцій. У різних джерелах наводиться такий склад функцій: планування, мотивація, організація, контроль, інформація, розробка заходів, прийняття рішень, впровадження заходів.

Під час управління якістю ці загальноуправлінські функції наповнюються новим змістом і склад функцій управління якістю можна представити таким чином:

- політика в області якості;
- планування якості;
- навчання і мотивація персоналу;
- організація роботи з якості;
- контроль якості;
- інформація про якість продукції, потреби ринку і науково-технічний прогрес;
- розробка необхідних заходів;
- прийняття рішень керівництвом підприємства;

- реалізація заходів;
- взаємодія з зовнішнім середовищем (вирішення питань якості з постачальниками, споживачами, державними органами).

Зазначені функції тісно пов'язані між собою та їхня реалізація являє собою процес управління якістю продукції. Цей процес має охоплювати всі етапи виробництва і може бути поданий у вигляді «петлі якості», зображеної на рис. 1. У тому випадку, коли за результатами контролю якості та аналізу отриманої інформації будуть підготовлені, затверджені керівництвом, впроваджені всі необхідні заходи – наступний цикл управління буде вже відбуватись на більш високому рівні. У результаті «петля якості» перетвориться у «спіраль якості» з підвищенням якості продукції після кожного успішного циклу управління.

Рис. 1. Функціональна схема управління якістю продукції («петля якості»)

В новому державному стандарті України ДСТУ ISO 9000-2015 [1] наведено таке визначення: управління якістю – скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації щодо якості. При цьому організацією вважають сукупність людей та засобів виробництва з розподілом відповідальності, взаємовідносин, повноважень. Прикладами організації є корпорація, компанія, підприємство, фірма, установа, індивідуальний підприємець, асоціація чи їхні підрозділи, комбінації. Спрямування і контролювання щодо якості зазвичай охоплюють розробку політики і цілей у сфері якості, планування якості, контроль якості, забезпечення якості, поліпшення якості.

Якщо розглядати управління якістю як процес впливу на виробництво з метою забезпечення якості продукції, то можна обґрунтовано стверджувати, що забезпечення якості виступає більш широким поняттям, що включає в себе управління якістю. Тому що, якщо забезпечення якості – це процес формування необхідної якості під впливом трьох основних чинників (технічного, адміністративного, людського), то управління якістю є тільки частиною одного, а саме – адміністративного чинника.

Даний взаємозв'язок принципів забезпечення та управління якістю прослідковується і у «петлі якості» (див. рис. 1). Тут управлінська функція «розробка заходів» передбачає вжиття заходів, що спрямовані на покращення матеріальної бази підприємства, вдосконалення організації робіт, активізацію персоналу, що саме і є основними чинниками забезпечення якості продукції у виробничому процесі на підприємстві.

Далі необхідно розглянути поняття системи якості, в рамках якої реалізується дана управлінська функція. Відповідно до міжнародного стандарту з якості ISO 9000:2000 під системою якості розуміли сукупність організаційної структури, методик, процесів, ресурсів, необхідних для здійснення загального управління якістю. У стандарті ДСТУ ISO 9000:2007 наведено таке визначення: система управління якістю – система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості. У п'ятій редакції міжнародного стандарту ISO 9000:2015 [1], що вийшла 15.09.2015 р. і набула чинності в Україні 1.01.2016 р. система управління якістю включає в себе дії, за допомогою яких організація ідентифікує свої цілі та

визначає процеси й ресурси, що необхідні для досягнення бажаних результатів. Система менеджменту якості управляє взаємодіючими процесами та ресурсами, необхідними для створення цінності та виробництва продукції для відповідних зацікавлених сторін.

Доцільно уточнити, що розуміють під системою якості в цих визначеннях. Забезпечення якості – це результат роботи підприємства або організації щодо створення продукції. Всі роботи, що виконуються на підприємстві, прямо чи опосередковано, у більшій або меншій мірі впливають на якість. Отже, система забезпечення якості має включати всі елементи діяльності підприємства Але тоді вона втрачає власні межі та неминуче перетворюється в систему управління всім підприємством, тобто буде виступати складовою системи операційного менеджменту на ньому.

Через цю причину, а також, виходячи з практичної доцільності, у перших редакціях стандартів ISO серії 9000 були прийняті до уваги не всі, а тільки ті елементи діяльності підприємства, які чинять найбільший вплив на якість. Сукупність таких елементів подавалась як система забезпечення якості. В цю систему, крім функцій управління якістю (контроль якості, перевірка продукції, заходи коригувального впливу), включались елементи управління постачанням, проектуванням, виробництвом, а також інші елементи, які впливали на якість, незалежно від того, до яких сфер діяльності підприємства вони відносяться.

Використовуючи термін «система якості», варто мати на увазі специфіку даного терміну та відзначити, що під системою якості розуміється широка організаційна структура та діяльність, яка здійснює не тільки функції управління якістю, але також включає елементи інших сфер діяльності підприємства, що суттєво впливають на якість продукції. Також для забезпечення якості підприємству необхідні всі ресурси, що використовуються для реалізації функцій системою якості.

З огляду на вищезазначене, визначення системи якості доцільно викласти так: система якості являє собою сукупність структур, які відносяться до різних сфер діяльності підприємства, здійснюють найбільший вплив на якість при виконанні своїх функцій встановленими методами з використанням необхідних ресурсів. Крім того система якості включає в себе діяльність, за допомогою якої підприємство встановлює цілі та визначає основні процеси та ресурси для їх досягнення [3].

Система менеджменту якості виступає динамічною системою, що вдосконалюється с плином часу завдяки періодичним покращенням, інноваціям. У кожній організації здійснюється діяльність з управління якістю незалежно від того, чи була вона формально запланована чи ні. Міжнародний досвід показує, що для побудови системи якості на підприємстві найкращим рішенням є використання стандартів ISO серії 9000. Завдяки універсальній природі дані стандарти знайшли використання в усіх галузях виробництва та сфери послуг. Незважаючи на те, що сьогодні є різні концепції управління якістю, всі вони так чи інакше базуються на стандартах ISO сімейства 9000. Сучасні системи якості базуються на стандартах ISO 9000, які прийнято в Україні як національні з 1 жовтня 2001 р. з індексом ДСТУ ISO 9000.

Міжнародний стандарт ISO 9000:2015 надає рекомендації, яким чином розробити формалізовану систему для управління якістю продукції на підприємстві. Необхідно визначити функції, які вже існують на підприємстві та їх придатність з врахуванням контексту організації. Стандарт ISO 9000:2015 разом з ISO 9001:2015 та ISO 9004:2012 може використовуватись підприємством при розробці цілісної системи якості.

Формалізована система менеджменту якості створює основу для планування, виконання, моніторингу, вдосконалення діяльності з управління якістю. Система якості має точно відображати потреби організації. Основні поняття та принципи, що містяться в міжнародному стандарті ISO 9000:2015 можуть слугувати цінним керівництвом при розробці системи управління якістю.

Висновки. Підсумовуючи вищезазначене, можна констатувати, що управління якістю продукції на підприємстві виступає невід'ємним елементом системи управління ним в рамках реалізації операційної функції.

Створення та впровадження систем менеджменту якості доцільно здійснювати на основі рекомендацій міжнародних стандартів з якості ISO серії 9000 з охопленням всіх етапів «петлі» якості. При цьому підприємства отримають зростання ефективності виробництва та збільшення власної конкурентоспроможності.

Література

1. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT). – [Чинний з 1.01.2016 р.]. – К. : ДП НДІ «Система», 2015.

2. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT). – [Чинний з 1.01.2016 р.]. – К. : ДП НДІ «Система», 2015.

3. Капінос Г. І. Операційний менеджмент : навч. посібник / Г. І. Капінос, І. В. Бабій. – К. : ЦУЛ, 2013. – 375 с.

References

1. DSTU ISO 9000:2015. Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2015, IDT). Is valid from 1.01.2016. – K.: DP NDI «Systema», 2015.

2. DSTU ISO 9001:2015. Quality management systems – Requirements (ISO 9001:2015, IDT). Is valid from 1.01.2016. – K.: DP NDI «Systema», 2015.

3. Kapinos H. I. Operations management : textbook / H. I. Kapinos, I. V. Babij. – K. : CUL, 2013. – 375 p.

Рецензія/Peerreview : 25.09.2018 Надрукована/Printed : 02.11.2018
Прорецензовано редакційною колегією