

Кутах К. М.

## ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

Обґрунтовано категорію конкурентоздатність продукції, яка визначається сукупністю якісних і вартісних особливостей товару, що можуть задовольняти потреби споживача, а також витратами на придбання і споживання відповідного товару. В статті також розглядається впровадження на підприємствах системи управління якістю продукції на базі міжнародних стандартів ISO серії 9000, яка дасть можливість знайти шляхи для покращення фінансових результатів його діяльності.

**Ключові слова:** *якість, продукція, стандарт, конкурентоспроможність, сертифікація, роль якості.*

### 1. Вступ

Якість є важливим інструментом у боротьбі за ринки збуту. Саме якість забезпечує конкурентоздатність товару. Вона складається з технічного рівня продукції і корисності товару для споживача через функціональні, соціальні, естетичні, ергономічні, екологічні властивості. При цьому конкурентоздатність визначається сукупністю якісних і вартісних особливостей товару, що можуть задовольняти потреби споживача, а також витратами на придбання і споживання відповідного товару. Безумовно, підвищення якості пов'язане з витратами. Проте, вони окупляться завдяки отриманому прибутку.

Дослідження, проведені в ряді країн, показали, що в компаніях, де мало приділяють уваги якості, до 60 % відсотків часу може йти на виправлення браку [1]. Проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної і екологічної безпеки і головним інструментом конкуренції. Головною умовою підвищення конкурентоспроможності продукції при виході на іноземний ринок є забезпечення її відповідної якості та впровадження системи управління якістю на базі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Підприємствам, які мають впроваджену систему управління якістю, як засіб вдосконалення своїх господарчих процесів належить перевага над іншими, тому що впроваджені системи управління якістю надають можливість на більш ефективне провадження господарської діяльності підприємства [2].

### 2. Аналіз основних досліджень і публікацій

Проблеми управління якістю продукції на підприємствах розглядається в наукових працях: О. Гойчука, Ю. Зорина, В. Кардаша, С. Мельничука, та інших науковців [1–10]. Дослідження проблем системного управління якістю, побудови ефективної системи якості на підприємстві та виявлення значення міжнародних стандартів якості серії ISO в управлінні даною системою і впливі на діяльність підприємства потребують подальшого дослідження.

Мета дослідження полягає у вирішенні питань щодо системи якості продукції підприємств аграрного сектору економіки, яка має стратегічне значення, оскільки

ки впливає не лише на економічний розвиток країни, а й впливає на життя та здоров'я населення.

### 3. Результати досліджень системи якості продукції на підприємствах

Питання безпеки, захисту здоров'я і навколишнього середовища змушують законодавчу владу, з одного боку, установлювати відповідальність постачальника (виробника, продавця і так далі) за введення в обіг недоброякісної продукції; з іншого боку — встановлювати обов'язкові до виконання мінімальні вимоги, що стосуються характеристик продукції, що вводиться в обіг. До першого відносяться такі законодавчі акти, як наприклад, Закон «Про захист прав споживачів», чи закон про відповідальність за продукцію, прийнятий в країнах Європейського Співтовариства.

У 1993 році було прийнято Директиву Євросоюзу 93/43 ЄЕС «Про гігієну харчових продуктів», яка передбачає обов'язкове застосування систем НАССР (аббревіатура, що в перекладі розшифровується як «Аналіз ризиків і критичні контрольні точки»), при виробництві всіх харчових продуктів. Нині в Україні діють два стандарти, які регламентують побудову системи безпечності харчових продуктів: ДСТУ 4161-2003 та ДСТУ ISO 22000:2007. Обидва вони побудовані на принципах НАССР. За даними міжнародної організації із стандартизації ISO у світі налічується понад 14 тисяч підприємств, які впровадили цю систему. З метою підвищення якості і конкурентоздатності вітчизняної продукції і забезпечення захисту інтересів споживача 23 лютого 2001 року Президент України видав Указ «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції». У ньому говориться про «здійснення державної підтримки у впровадженні систем керування якістю на підприємствах відповідно до стандартів Міжнародної організації по стандартизації (ISO) серії 9000, що охоплюють системи забезпечення якості, і серії 14000, що охоплюють сферу керування навколишнім середовищем, а також про проведення на Україні щорічного Європейського тижня якості і конкурсу «100 кращих товарів України» [10].

Успіхи економічної науки в дослідженні якості сприяли офіційному закріпленню визначення якості в стандартах ISO (Міжнародної організації зі стандартизації

на базі ООН). Стандарти ISO серії 9000 встановили єдиний, визнаний в світі підхід стосовно договірних умов з оцінки систем якості і одночасно регламентували відносини між виробниками і споживачами продукції.

Головна цільова настанова систем якості, побудованих на основі стандартів ISO серії 9000 ґрунтується на забезпеченні якості продукції, необхідного замовникам, і надання йому доказів у здатності підприємства зробити це. На нашу думку, у стандартах ISO серії 9000 цільова настанова на економічну ефективність виражена дуже слабо, а на своєчасність постачань — просто відсутня.

Але незважаючи на те, що система не вирішує всіх задач, необхідних для забезпечення конкурентоздатності, популярність системи швидко росте, і сьогодні вона займає гідне місце в ринковому механізмі. В даний час, особливо в умовах ринкових відносин, коли всім підприємствам і організаціям надане право самостійного виходу на зовнішній ринок, вони зіштовхуються з проблемою оцінки якості і надійності своєї продукції. Міжнародний досвід свідчить про те, що необхідним інструментом гарантуючим відповідність якості продукції вимогам нормативно-технічної документації (НТД) є сертифікація.

Сертифікат від лат. certum — вірно, facere — робити [1]. Сертифікація в загальноприйнятій міжнародній термінології визначається як установлення відповідності. Національні законодавчі акти різних країн конкретизують: відповідність чому встановлюється, і хто встановлює цю відповідність. Сертифікація — це документальне підтвердження відповідності продукції визначеним вимогам, конкретним стандартам чи технічним умовам. Сертифікація продукції являє собою комплекс заходів (дій), проведених з метою підтвердження за допомогою сертифіката відповідності (документа), що продукція відповідає визначеним стандартам чи іншим НТД.

Багато закордонних фірм витрачають великі кошти і час на доведення споживачу, що їхня продукція має високу якість. Так, величина витрат на ці роботи складає близько 1–2 % усіх витрат підприємств-виробників. У деяких випадках витрати навіть порівнянні з витратами на досягнення самої якості. Це робиться не випадково, тому що сертифікація є дуже ефективним засобом розвитку торгово-економічних зв'язків країни, сприяє просуванню продукції підприємства на зовнішній і внутрішній ринок збуту, а також закріплює їх на досить тривалий період часу. Саме все це визначило широке поширення сертифікації.

Сертифікація з'явилася в зв'язку з необхідністю захистити внутрішній ринок від продукції, непридатної до використання. У результаті, в багатьох випадках, наявність у підприємства сертифіката на систему якості стало однією з основних умов його допуску до тендерів.

Широке застосування сертифікатів на систему якості знайшло і у страховій справі: так як сертифікат свідчить про надійність підприємства, то часто йому надаються пільгові умови страхування. У керівництві ISO визначені схеми сертифікації третьою стороною [1], а саме: іспити зразка продукції; іспити зразка продукції й оцінка заводського керування якістю з наступним контролем; тільки оцінка заводського керування якістю; перевірка партій виробів; 100 %-вий контроль тощо.

На рівні європейських країн, взаємини суб'єктів сертифікації регулюються серією європейських стандартів EN 45000. Багато органів по сертифікації, а саме, до-

слідницькі лабораторії, що здійснюють іспити з метою сертифікації, проходять акредитацію, тобто одержують офіційне визнання того, що вони можуть проводити відповідні види діяльності. Зокрема, акредитація може полягати в тому, що орган по акредитації, керуючись стандартами EN 45002 чи EN 45010, перевіряє виконання дослідницькою лабораторією чи органом посертифікації стандартів EN 45001 чи EN 45011, відповідно [1].

Для успішної роботи підприємств на сучасному ринку наявність у них системи якості, що відповідає стандартам ISO серії 9000, і сертифіката на неї може бути не зовсім достатньою, але необхідною умовою. Тому й в Україні вже є десятки підприємств, що впровадили стандарти ISO серії 9000 і сертифікати на свої системи якості. В даний час однією із серйозних проблем для українських підприємств є створення системи якості, що дозволяє забезпечити виробництво конкурентоздатної продукції. Система якості важлива при проведенні переговорів із закордонними замовниками, що вважають обов'язковою умовою наявність у виробника системи якості і сертифіката на цю систему, виданого авторитетним сертифікаційним органом. Споживач бажає мати впевненість у тому, що якість продукції, яка поставляється, буде стабільною і стійкою. В сучасних умовах на підприємствах, що працюють на світовому ринку, все частіше впроваджується система «тотального управління якістю» (TotalQualityManagement — TQM), яка є результатом симбіозу західної і східної концепцій управління якістю продукції. Ця система, при якій політика якості продукції відіграє велике значення в системі управління підприємством і пронизує всі управлінські структури при виконанні керівництвом підприємства провідної ролі в її забезпеченні.

Складовими елементами системи TQM є планування, аналіз оцінювання і контроль якості продукції. TQM — це ще і керування цілями і самими вимогами [3]. Контроль безпечності продукції харчування включає: сертифікацію продукції; перевірку документації; самоконтроль.

На нашу думку, основними напрямками підвищення якості продукції можуть бути:

- сертифікація продукції (удосконалення стандартів і технічних умов); удосконалення методів контролю та самоконтролю;
- перевірка документації;
- прогнозування та планування необхідного рівня якості виробів;
- аудит відповідності на об'єкті управління;
- розширення господарських зв'язків між виробниками та споживачами;
- використання передового вітчизняного та зарубіжного досвіду;
- належна мотивація праці всіх категорій персоналу; активізація людського чинника та проведення кадрової політики.

На нашу думку, основним елементом системи якості продукції є формування нової концепції управління, контроль безпечності продуктів харчування, вдосконалення менеджменту на засадах світового досвіду.

#### 4. Висновки

З метою контролю якості продукції на всіх етапах виробництва, необхідно створити чітку комплексну систему якості. Упровадження системи управління якістю,

що відповідає міжнародним стандартам ISO серії 9000, дозволить:

- поліпшити імідж та зміцнити репутацію;
- підвищити задоволеність клієнтів та ефективність існуючої системи управління якістю;
- забезпечити гнучке управління підприємством, спростити й прискорити процедури взаємодії з клієнтами, скоротити брак, виробничі витрати тощо;
- підвищити прибутки, поліпшити організацію управління підприємством, залучати інвестиції.

#### Література

1. Кардаш, В. Я. Стандартизация и управление качеством продукции [Текст] / В. Я. Кардаш. — К.: Вища школа, 2001. — 189 с.
2. Зорин, Ю. В. Качество технологической документации при подготовке предприятий к сертификации [Текст] / Ю. В. Зорин, В. Т. Ярыгин // Стандарты и Качество. — 2004. — 95 с.
3. Якобз, Б. Безопасность продуктов питания в ЕС [Текст] / Барбара Якобз // Продукты и ингредиенты. — 2005. — № 7(16). — С. 64–66.
4. Гойчук, О. І. Продовольча безпека та її забезпечення в Україні [Текст] / О. І. Гойчук // Вісник аграрної науки Причорномор'я. — 2001. — Вип. 4. — С. 205–211.
5. Кафель, П. Перешкоди впровадження систем управління якістю на польських підприємствах [Текст] / П. Кафель, Т. Сікора // Організація і управління. — 2004. — № 4(118). — С. 8–12.
6. Мельничук, С. Д. Якість і безпека продукції тваринництва: Сучасний стан і перспективи [Текст] / С. Д. Мельничук, Г. О. Хмельницький, О. М. Якубчук // Сучасна ветеринарна медицина. — Київ, 2005. — № 4. — С. 6–7.
7. Матеріали міжнародного інституту природничих наук (ILSI). Оценки безопасности для здоровья содержания химических соединений в продуктах питания [Текст] // Пищевые ингредиенты: сырье и добавки. — Москва, 2005. — № 1. — С. 68–69.
8. Пароля, О. Б. Качество пищевой продукции как элемент государственной политики в сфере повышения уровня здоровья нации [Текст] / О. Б. Пароля // Эпизоотология, иммунобиология, фармакология, санитария. — 2004. — № 3. — С. 68–70.
9. Ильенков, С. Д. Управление качеством [Текст] / под ред. С. Д. Ильенковой. — М.: ЮНИТИ, 1998. — 350 с.
10. Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції [Електронний ресурс]: Указ Президента України. — Режим доступу: \www/URL: zakon.rada.gov.ua/laws/show/113/2001

#### ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ

Обосновано категорию конкурентоспособность продукции, что определяется совокупностью качественных и стоимостных особенностей товара, которые могут удовлетворять потребности покупателя, а также расходами на приобретение и потребление соответствующего товара. В статье также рассматривается внедрение на предприятиях системы управления качеством продукции на базе международных стандартов ISO серии 9000, которая позволит найти пути для улучшения финансовых результатов его деятельности.

**Ключевые слова:** качество, продукция, стандарт, конкурентоспособность, сертификация, контроль качества.

*Кутак Катерина Миколаївна, аспірант, кафедра економіки і контролінгу, Сумський національний аграрний університет, Україна, e-mail: tera197@rambler.ru.*

*Кутак Катерина Николаевна, аспирант, кафедра экономики и контроллинга, Сумский национальный аграрный университет, Украина.*

*Kutakh Katerina, Sumy National Agrarian University, Ukraine, e-mail: tera197@rambler.ru*

УДК 338.2 + 346.5

**Куликова О. Н.,  
Маматов В. П.**

## ПРОБЛЕМЫ ИНТЕГРАЦИИ РЕГИОНАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ И ИНСПЕКЦИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

*Рассмотрены подходы по совершенствованию деятельности территориальных органов в сфере реализации государственной потребительской политики, качество которой является определяющим фактором стабильного развития региона. С целью повышения результативности реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей предлагается объединение потенциала региональных инспекций по вопросам защиты прав потребителей и государственных центров стандартизации, метрологии и сертификации.*

**Ключевые слова:** контроль качества, предоставление услуг, защита прав потребителей, государственный рыночный надзор.

### 1. Введение

Основная цель современного этапа административной реформы — создание эффективной системы государственного управления, которая должна соответствовать стандартам демократичного правового государства с социально ориентированной рыночной экономикой [1]. Главная причина, которая тормозит в Украине процессы адаптации

международным нормам и принятым практикам контроля — традиционные подходы, где правит «методология управления на основе внешнего репрессивного контроля». Мировые тенденции обеспечения качества контрольной деятельности государства — это гармонизация интересов всех заинтересованных сторон, гуманизация, применение риск-ориентированного подхода, переход к применению механизмов самооценки, самосовершенствования.