

УДК 338

РОЛЬ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ В ПІДВИЩЕННІ РІВНЯ ЇХ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ<http://orcid.org/0000-0002-7750-9791>

Хаджинова Олена Вікторівна, д. е. н., доцент кафедри «Фінанси і банківська справа», ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», м. Маріуполь, azsudcom@gmail.com, +380969552965

Адамовська Ірина Романівна, магістр спеціальності «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» ОПП «Якість, стандартизація та сертифікація» ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», м. Маріуполь, irishka.adamovsk@gmail.com

Olena Khadzhynova, Doctor in Economics, Finance and Banking Department Docent, State Higher Educational Institution «Priazovskyi State Technical University»

Irina Adamovska, Master of specialty «Entrepreneurship, Trade and Stock Exchanges» OPP «Quality, Standardization and Certification» State Higher Educational Institution «Priazovskyi State Technical University»

O. Khadzhynova, I. Adamovska. The role of a quality management system in enterprises in increasing their competitiveness.

The article is devoted to the study of the role of the quality management system in enterprises in ensuring their competitiveness. The basis for scientific work was the study of outstanding domestic and foreign scientists and their own research. The aim of the work is to study the role of the implementation of a quality management system for improving the competitiveness of enterprises, determining the role and place of a quality management system in an enterprise management system. The method and methodology of the work - used general scientific and special methods, in particular comparison, scientific abstraction, induction and deduction, analysis and synthesis, and the like. This article substantiates the need to implement a quality management system in enterprises, which should ensure the competitiveness of products and enterprises in general, as well as the break-even activity of enterprises. It is proved that in modern economic conditions, product quality is the basis and a mandatory component of achieving the competitiveness of an enterprise. At the same time, the introduction of a quality management system in an enterprise should be aimed not only at creating effective product quality management systems, but also at managing the quality of all the processes of creating products at optimal costs. The authors found that the purpose of creating, maintaining and developing a quality management system is to produce products of stable quality that meet the needs and expectations of customers and consumers; to create a positive image of the company; to ensure the ability to continuously maintain the achieved level of quality; to prevent product rejection and inconsistencies, rather than to eliminate them after the occurrence; to increase the competitiveness of products in the domestic and foreign markets.

Хаджинова О. В., Адамовська І. Р. Роль впровадження системи менеджменту якості на підприємствах в підвищенні їх конкурентоспроможності.

Статтю присвячено дослідженню ролі системи менеджменту якості на підприємствах на забезпечення підвищення їх конкурентоспроможності. Базою для наукової роботи стали дослідження видатних вітчизняних та закордонних науковців та власні розробки. Метою роботи є дослідження ролі впровадження системи менеджменту якості на конкурентоспроможність підприємств, визначення місця системи менеджменту якості в системі управління підприємством. Метод і методологія проведення роботи – використані загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема порівняння, наукової абстракції, індукції та дедукції, аналізу та синтезу і тощо. В даній статті обґрунтовано необхідність впровадження системи менеджменту якості на підприємствах, що має забезпечувати конкурентоспроможність продукції і підприємства в цілому, а також беззбиткову діяльність підприємств. Доведено, що в сучасних умовах господарювання забезпечення якості продукції є основою і обов'язковою складовою досягнення конкурентоспроможності підприємства. При цьому, впровадження системи менеджменту якості на підприємстві має бути спрямовані не тільки на створення ефективно діючих систем управління якістю продукції, але і на управління якістю всіх процесів створення виробів при оптимальних витратах. Авторами визначено, що метою створення, підтримки і розвитку системи менеджменту якості є випуск продукції стабільної якості, що задовольняє потреби і очікування замовників і споживачів; створення позитивного іміджу підприємства; забезпечення здатності постійно підтримувати досягнутий рівень якості; запобігання браку продукції і невідповідностей, а не усунення їх після виникнення; підвищення конкурентоспроможності продукції, що випускається, на внутрішньому і зовнішньому ринках.

Хаджинова Е. В., Адамовская И. Р. Роль внедрения системы менеджмента качества на предприятиях в повышении их конкурентоспособности.

Статья посвящена исследованию роли системы менеджмента качества на предприятиях для обеспечения их конкурентоспособности. Базой для научной работы стали исследования выдающихся отечественных и зарубежных ученых и собственные разработки. Целью работы является исследование роли внедрения системы менеджмента качества на повышение конкурентоспособности предприятий, определение роли и места системы менеджмента качества в системе управления предприятием. Метод и методология проведения работы - использованы общенаучные и специальные методы, в частности сравнения, научной абстракции, индукции и дедукции, анализа и синтеза и тому подобное. В данной статье обоснована необходимость внедрения системы менеджмента качества на предприятиях, что должно обеспечивать конкурентоспособность продукции и предприятия в целом, а также безубыточную деятельность предприятий. Доказано, что в современных условиях хозяйствования качество продукции является основой и обязательной составляющей достижения конкурентоспособности предприятия. При этом, внедрение системы менеджмента качества на предприятии должно быть направлено не только на создание эффективно действующих систем управления качеством продукции, но и на управление качеством всех процессов создания изделий при оптимальных затратах. Авторами установлено, что целью создания, поддержания и развития системы менеджмента качества является выпуск продукции стабильного качества, удовлетворяющей потребности и ожидания заказчиков и потребителей; создание положительного имиджа предприятия; обеспечение способности постоянно поддерживать достигнутый уровень качества; предупреждение брака продукции и несоответствий, а не устранение их после возникновения; повышение конкурентоспособности выпускаемой продукции на внутреннем и внешнем рынках.

Постановка проблеми. З розвитком глобалізаційних процесів менеджмент якості та конкурентоспроможність продукції є все більш значущими для підвищення ефективності функціонування підприємств, забезпечення їх конкурентоспроможності. Якість є одним з вирішальних факторів успіху виробника на ринку, домінуючим фактором конкурентоспроможності продукції, підприємства, що її виробляє, та країни в цілому. Без забезпечення стабільної якості продукції та на цій основі її конкурентоспроможності неможлива успішна інтеграція вітчизняних підприємств в міжнародний економічний простір.

Для стійкого підвищення якості продукції необхідно використання системного підходу в здійсненні технічних, організаційних, економічних та соціальних заходів на науковій основі, що забезпечить можливість швидкого і стійкого удосконалення якості продукції.

Аналіз останніх публікацій. Велика кількість наукових праць вітчизняних і зарубіжних вчених Бескорса О.А. [5], Гличева А.В., Круглова М.І. [6], Еліферова В.Г. [7], Крилової Г.Д. [8], Пономарьової О.С. [9], Сіменко І.В. [10], Шаповал М.І. [11] присвячені дослідженням проблем впровадження системи менеджменту якості. Однак, наявність великої кількості невирішених проблем, дискусійність багатьох теоретичних положень, а також їх велике практичне значення обумовлюють необхідність подальшого дослідження ролі впровадження системи менеджменту якості на конкурентоспроможність підприємств.

Мета статті. Метою статті є дослідження ролі впровадження системи менеджменту якості в досягненні конкурентоспроможності підприємств, визначення місця системи менеджменту якості в системі управління підприємством.

Виклад основного матеріалу. Зростаюча конкуренція на внутрішніх і зовнішніх ринках змушує підприємства удосконалювати свою діяльність, забезпечувати ефективність виробництва і високу якість продукції, результативно використовувати всі можливості впливу на процес формування, забезпечення та підтримки необхідного рівня конкурентоспроможності, забезпечуючи на всіх етапах життєвого циклу постійне поліпшення своєї діяльності.

Для забезпечення економічно ефективного виробництва високоякісної конкурентоспроможної продукції менеджменту підприємства слід дотримуватися основних принципів роботи: задоволення потреб і очікувань споживачів; безперервне поліпшення якості продукції та послуг; формування підходу до управління підприємством

на основі забезпечення якості; вдосконалення процесів планування, виробництва і надання послуг, підвищення продуктивності праці і зниження витрат виробництва; постійна підготовка та перепідготовка персоналу; встановлення довготривалих відносин з постачальниками комплектуючих і матеріалів та ін.

Якість продукції як основний об'єкт управління в кожен момент часу - це певна сукупність її властивостей. При цьому, конкурентоспроможність продукції весь час підвергається змінам під дією зовнішніх і внутрішніх чинників (довіра споживачів, попит і пропозиція, умови виробництва і реалізації та ін.). Таким чином, для забезпечення конкурентоспроможності продукції і підприємства в цілому необхідно здійснення цілеспрямованого управління якістю, ведення якісного сучасного бізнесу и удосконалення системи управління відповідно до вимог ринку. Одним із засобів вирішення даного завдання є побудова и послідовне удосконалення ефективної системи менеджменту якості.

Згідно з ДСТУ ISO 9000:2007 «Основні положення та словник термінів», система менеджменту якості (*quality management system*) визначається як система управління для спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості. [4] Важливість та актуальність впровадження систем менеджменту якості на підприємстві полягає в наступному: по-перше, вдале впровадження стандартів управління якістю гарантує створення системи, що забезпечує послідовне зростання показників бізнесу; по-друге, завдяки стандартизації процедур відбуваються чіткий розподіл і підвищення відповідальності учасників сертифікованих процесів, в результаті чого зростає загальна керованість підприємством; по-третє, впровадження систем управління якістю має сприяти зниженню частки браку продукції і невиробничих витрат підприємства, що в цілому підвищують ефективність діяльності підприємства.

Головною метою створення систем менеджменту якості є сприяння в забезпеченні задоволеності споживачів, тобто характеристики продукції повинні задовольняти потреби та очікування, які, як правило, відображають вимоги споживачів в нормативно-технічній документації. Але так як потреби і очікування постійно змінюються, то і підприємства відчувають конкурентний тиск і технічний прогрес, що призводить до необхідності вдосконалення як продукції і процесів, так і діяльності в цілому.

При впровадженні системи менеджменту якості на підприємстві всі внутрішні перетворення повинні бути спрямовані не тільки на створення ефективно діючих систем управління якістю продукції, але і на управління якістю всіх процесів створення виробів при оптимальних витратах. В основі такого підходу повинна лежати цілісна система взаємозалежних і взаємопов'язаних факторів, таких як принципи управління, функції управління, кадрове та науково-методичне забезпечення, які формують механізм управління конкурентоспроможністю.

Для забезпечення ефективності і результативності діяльності, підприємству варто контролювати хід виконання бізнес-процесів шляхом їх систематизації. Це дозволяє забезпечити порядок, при якому ніяка істотна деталь не залишиться поза увагою і кожний виконуючий чітко усвідомлює, хто відповідає за виконання завдання, у якій термін, яким чином, з якої причини і на якій ділянці. Саме тому і потрібно впроваджувати систему менеджменту якості на українські підприємства, адже це і є основною задачею системи менеджменту якості.

Основні функції, що охоплюють весь цикл роботи з управління якістю продукції на підприємстві, складаються з: прогнозування потреб, технічного рівня і якості продукції, на підставі якого виробляються вимоги споживачів до номенклатури і якості продукції на перспективний період її виробництва, а також виявляються науково-технічні і економічні можливості їх задоволення; планування підвищення якості, яке передбачає розробку і заснування нових видів продукції, підвищення стандартів і технічних умов; забезпечення систематичного оновлення її асортименту; стандартизації та нормування вимог до якості продукції, що передбачають номенклатуру і оптимізацію показників якості, методів

стандартизації та нормування, встановлення правил контролю якості та приймання продукції, правил організації та проведення випробувань; сертифікації продукції та систем менеджменту якості; організації управління якістю продукції, що включає підготовку виробництва продукції, якість якої має відповідати міжнародним стандартам; вироблення принципів стимулювання і мотивації виготовлення якісної продукції; інформаційного забезпечення як основи взаємодії системи управління якістю з постачальниками сировини, матеріалів і комплектуючих виробів, з одного боку, і з іншого - між споживачами і виробниками продукції; внутрішньофірмового обліку і звітності по фактичній якості продукції та праці підрозділів і окремих працівників; забезпечення стабільності запланованого рівня якості і конкурентоспроможності продукції.

Для розробки і впровадження системи менеджменту якості на підприємстві, необхідно вирішити такі завдання: встановити процеси, необхідні для системи управління якістю; розробити процесну модель системи менеджменту якості підприємства, що забезпечує послідовність і взаємодію бізнес-процесів; провести класифікацію процесів менеджменту якості, а саме: бізнес процеси; процеси, що забезпечують виробництво; процеси управління; провести аналіз діючої документації і на його основі класифікувати документи на: настанови з якості; процедури систем менеджменту якості; процеси системи менеджменту якості; інструкції по напрямках діяльності; виявити відсутні документи системи менеджменту якості; визначити критерії та методи, необхідні для забезпечення результативності виконання і управління ключовими процесами; визначити власника процесу, керівника робіт по процесу, відповідального за документацію по процесу.

Процес впровадження системи менеджменту якості на підприємстві можна умовно поділити на декілька етапів.

Перший етап – це підготовка до впровадження системи менеджменту якості. Насамперед вища ланка менеджменту підприємства приймає рішення про початок проекту, створює передумови для швидкого здійснення інших етапів проекту. При цьому необхідно забезпечити навчання персоналу, адже для подальшої успішної роботи системи менеджменту якості персонал підприємства повинен вивчити теорію менеджменту якості, стандарти ISO, а також основні вимоги до впровадження системи менеджменту якості. Завданням цього етапу є створення організаційних передумов для вдосконалення якості продукції, робіт, послуг

Другий етап – проектування процесів. Передбачає виділення і класифікацію бізнес-процесів. Завданням цього етапу є створення організаційної структури впровадження і вдосконалення процесів системи менеджменту якості.

Третій етап - це розробка нормативної документації. На цьому етапі формуються нормативні документи, регламенти і процедури, що забезпечують роботу системи менеджменту якості. Основою для них зазвичай є вже існуючий на підприємстві набір документів, який модифікується і доповнюється відповідно до вимог стандарту. Такими документами можуть бути спеціальні інструкції та регламенти для персоналу. Завданнями цього етапу є створення організаційно нормативної бази системи менеджменту якості.

Четвертим етапом є саме впровадження системи менеджменту якості на підприємстві. Після розробки нормативних документів починається дослідна експлуатація системи менеджменту якості. Запускати процеси в рамках нової системи можна поступово, наприклад, спочатку впровадити контроль процесу закупівель, потім виробництва і т. п. Дослідна експлуатація супроводжується проведенням внутрішнього аудиту, спеціальних процедур з перевірки роботи системи менеджменту якості. Завдання етапу – забезпечення функціонування системи менеджменту якості згідно з встановленими вимогами.

П'ятий етап – це підготовка до сертифікації і отримання сертифікату якості. Завданням цього етапу є забезпечення готовності до проведення сертифікації системи менеджменту якості.

Постійне підвищення ефективності системи менеджменту якості є шостим та нескінченним етапом. Для того, щоб підприємство ефективно функціонувало та було конкурентоспроможним, існує багато методів. Це може бути як і метод експертної оцінки ефективності функціонування системи менеджменту якості, який проводять при процедурі сертифікаційного аудиту, або при процедурі самооцінки, так і метод підвищення якості продукції при одночасному зниженні витрат. Цей метод є привабливим для всіх зацікавлених в діяльності підприємства сторін. Його реалізація дозволить підприємству досягти власних цілей в області розвитку бізнесу, підвищити задоволеність клієнтів, інвесторів, партнерів та суспільства.

В процесі впровадження і розвитку системи менеджменту якості знижується рівень невизначеності. Так, на першому рівні зрілості система менеджменту якості характеризується певним ступенем хаотичності і непередбачуваності, так як чітко не визначено цільові групи споживачів і методи роботи. Якість роботи залежить від компетенцій і ентузіазму окремих співробітників, внаслідок чого є суб'єктивною і вразливою. Велике значення має досвід і стаж трудової діяльності працівників.

По мірі розвитку і переходу на наступний рівень зрілості визначаються групи споживачів товарів і послуг і їх вимоги. Налагоджуються системи зворотного зв'язку. Діяльність підприємства описується і закріплюється документально оформленими методиками. Процедури плануються, вимірюються і контролюються.

Більш усвідомлено здійснюється процесний підхід, коли і основним елементом розглядається не відділ, цех або деякий технологічний ланцюжок, а цілий бізнес-процес, орієнтований на запити споживача. Ресурси підприємства при цьому налаштовуються на здійснення і стійке функціонування певного бізнес-процесу.

Таким чином, систему менеджменту якості необхідно розглядати як систему управління підприємством в цілому, як сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального управління якістю. Використовуючи принципи і логіку реінжинірингу бізнес-процесів, існуючу систему управління необхідно спочатку описати, а потім зробити поліпшення, спираючись на практику кращих підприємств. Така формалізація спочатку дасть можливість побачити всі діючі на підприємстві механізми, а потім зробити їх оптимізацію. При цьому створюється чітка і в той же час гнучка стійка система з чинним механізмом зворотного зв'язку, що дозволить в подальшому виводити зміни без особливих зусиль і значних витрат.

Висновки. Для ефективного функціонування підприємства, підвищення конкурентоспроможності та виходу на європейський рівень вітчизняним підприємствам необхідно впроваджувати систему менеджменту якості. Метою створення, підтримки і розвитку системи менеджменту якості є випуск продукції стабільної якості, що задовольняє потреби і очікування замовників і споживачів; створення позитивного іміджу підприємства; забезпечення здатності постійно підтримувати досягнутий рівень якості; запобігання браку продукції і невідповідностей, а не усунення їх після виникнення; підвищення конкурентоспроможності продукції, робіт і послуг на внутрішньому і зовнішньому ринках. Для успішної реалізації впровадження системи менеджменту якості на будь-якому підприємстві необхідне точне знання та дотримання всіх закономірностей бізнес-процесів і нормативної документації, щодо забезпечення якості продукції. В результаті впровадження системи менеджменту якості підприємство зможе: почати процес формування корпоративної культури, заснованої на принципах управління якістю; привести діяльність підприємства у відповідність з чинним українським законодавством, стандартами та рекомендаціями міжнародних організацій; диференціювати послуги, що надаються, на основі якості, тобто відповідності вимогам споживачів, і тим самим створити передумови збільшення частки ринку; підвищити рентабельність підприємства шляхом зниження виробничих витрат, що досягається за рахунок підвищення рівня відповідності продукції чи послуги вимогам споживачів, розробки процедур здійснення діяльності на основі вибраного стандарту, вдосконалення управління процесами,

залучення всього персоналу до процесу контролю й забезпечення якості; підсилити репутацію підприємства, яке відповідає світовим стандартам якості підприємства і прагне до постійного підвищення рівня задоволеності споживачів.

Список використаних джерел:

1. DSTU ISO 9000-2001. Системи управління якістю – Основні положення та словник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://omul.org/info/dstu/file/gost2905.html>
2. DSTU ISO 9001-2001. Системи управління якістю – Вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://omul.org/info/dstu/file/gost2908.html>
3. DSTU ISO 9004-2001. Системи управління якістю - Настанови щодо поліпшення діяльності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://omul.org/info/dstu/file/gost2909.html>
4. DSTU ISO 9000:2007. Системи управління якістю основні положення та словник термінів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dnaop.com/html/32617/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3 ISO 9000 2007>
5. Бескорса О. А. Сутність забезпечення конкурентних переваг підприємств [Електронний ресурс] / О.А. Бескорса // Вісник Сумського національного аграрного ун-ту: – Сер. «Економіка і менеджмент» Режим доступу: <http://repo.sau.sumy.ua/bitstream/123456789/325/3/beskorsa.pdf>
6. Гличев А. В., Круглов М. І. Управление качеством продукции. - М.: Экономика, 2000. – 198 с.
7. Елиферов В. Г. Управление качеством. Сказки, мифы и проза жизни / В.Г. Елиферов. – М.: Вершина, 2006. – 296 с.
8. Крылова Г. Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г. Д. Крылова. – Москва: Издательство стандартов, 2004 – 298с.
9. Пономарьова О. С. Шляхи гармонізації вітчизняної практики управління якістю з міжнародними стандартами / О. С. Пономарьова // Економіка, фінанси, право. – 2008. – № 5. – С. 14-16.
10. Сіменко І. В. Якість систем управління підприємствами: методологія, організація, практика: монографія / І. В. Сіменко. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2009. – 393 с.
11. Шаповал М. І. Менеджмент якості: Підручник. – 3 вид., випр. і доп. -К.: Тов-во «Знання», КОО, 2007. – 471 с.

References (BSI):

1. DSTU ISO 9000-2001. Control the system by quality. Substantive provisions and dictionary, available at: <http://omul.org/info/dstu/file/gost2905.html>
2. DSTU ISO 9001-2001. Control the system by quality. Requirements, available at: <http://omul.org/info/dstu/file/gost2908.html>
3. DSTU ISO 9004-2001. Control the system by quality. Options in relation to the improvement of activity, available at: <http://omul.org/info/dstu/file/gost2909.html>
4. DSTU ISO 9000:2007. Sy'stemy` upravlinnya yakisty osnovni polozhennya ta slovny`k terminiv, available at: <https://dnaop.com/html/32617/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3 ISO 9000 2007>
5. Beskorsa O. A. Essence of providing of competitive edges of enterprises [Elektronnyy resourc] / O.A. Beskorsa // Announcer of umy national agrarian un-tu: is Sir. A"economy and management" are access Mode: <http://repo.sau.sumy.ua/bitstream/123456789/325/3/beskorsa.pdf>
6. Glychev A. V., Kruglov M. E. Management by quality of products. - M.: Economy, 2000. - 198 p.
7. Yeliferov G. V. Management by quality. Fairy-tales, yths and prose of life / of G.V. Yeliferov - M.: Top, 2006. - 296 p.
8. Krilova G. D. Foreign experience of management by quality / of G/D/ Krylova it is Moscow: publishing House of standards, 2004 – 298 p.
9. Ponomarova O. S. (2008), "Ways of harmonization of domestic practice of quality management with international control", *Ekonomika, finansy, pravo*, no. 5, pp. 14-16.
10. Simenko I. V. (2009), *Yakist system upravlinnia pidpriemstvami: metodolohiia, orhanizatsiia, praktyka* [The quality of enterprises management systems: methodology, organization, practice], monograph, DNUET, Donetsk, Ukraine, 393 p.
11. Shapoval M. E. Management of quality: Textbook. are 3 kinds., vupr. and don. -K.: «Knowledge», KOO, 2007. it is a 471 p.

Ключові слова: система менеджменту якості; якість; стандарти; споживачі; попит; конкурентоспроможність; бізнес-процеси.

Ключевые слова: система менеджмента качества; качество; стандарты; потребители; спрос; конкурентоспособность; бизнес-процессы.

Keywords: quality management system; quality; standards; consumers; demand; competitiveness; business processes.

Рецензент: Гончар В. В., д. е. н., завідувачка кафедрою «Маркетинг і бізнес-адміністрування» ДВНЗ «ПДТУ».

Перевірено на плагіат: <https://corp.unicheck.com/library/viewer/report/7627235>