

УДК 334.716:658.516(477)(045)

Тенденції розвитку систем управління якістю підприємств України за рахунок впровадження світових стандартів

Сімкова Т.О.

кандидат економічних наук,
доцент кафедри економіки
Національного авіаційного університету

Кириченко А.І.

студентка
Національного авіаційного університету

Стаття присвячена актуальній проблемі розвитку та функціонування систем управління якістю вітчизняних підприємств за рахунок впровадження міжнародних стандартів якості. Визначено основні стандарти якості, що впливають на розвиток систем якості на підприємствах. Проаналізовано та систематизовано тенденції розвитку систем якості з урахуванням застосування світових стандартів. Побудовано концептуальну модель вдосконалення розвитку систем управління якістю на підприємствах України.

Ключові слова: стандарт, якість, конкурентоспроможність, управління якістю, сертифікат, забезпечення якості продукції, контроль якості.

Сімкова Т.А., Кириченко А.И. ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕДПРИЯТИЙ УКРАИНЫ ЗА СЧЕТ ВНЕДРЕНИЯ МИРОВЫХ СТАНДАРТОВ

Статья посвящена актуальной проблеме развития и функционирования систем управления качеством отечественных предприятий за счет внедрения международных стандартов качества. Определены основные стандарты качества, влияющие на развитие систем качества на предприятиях. Проанализированы и систематизированы тенденции развития систем качества на основе применения мировых стандартов. Построена концептуальную модель совершенствования развития систем управления качеством на предприятиях Украины.

Ключевые слова: стандарт, качество, конкурентоспособность, управление качеством, сертификат, качества продукции, контроль качества.

Simkova T.O., Kirichenko A.I. TRENDS OF UKRAINE' QUALITY MANAGEMENT THROUGH THE INTRODUCTION OF WORLD'S STANDARDS

The article is due to the development' and quality management systems' activity of domestic enterprises' issue through the introduction of international quality standards. The basic quality standards that affect the development of quality systems in enterprises. It was analyzed and systematized trends of quality systems, taking into account the use of international standards. It was built a conceptual model of improvement of quality management systems in the Ukraine.

Keywords: standard, quality, competitiveness, quality management certificate, quality assurance, quality control.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Умови жорсткої конкуренції на світових ринках вимагають від учасників підприємницької діяльності врахування всіх аспектів успішного функціонування підприємства та узгодження взаємовідносин між виробниками, споживачами і суспільством. За таких умов підвищення конкурентоспроможності підприємства можливе на основі удосконалення систем управління якістю, забезпечення населення безпечною і якісною продукцією, турботи про навколишнє середовище, покращення умов праці персоналу на робочих місцях.

Сучасні організації, функціонуючи в умовах ринкової економіки, співпрацюють з безліччю вітчизняних і зарубіжних компаній, для яких якість має першорядне значення. Однією з умов розширення сфер діяльності, збільшення частки ринку теж є якість вироблених продуктів або послуг, що надаються, так як конкурентоспроможність підприємства залежить, в першу чергу, від задоволеності споживача.

В даний час більшість великих компаній віддає перевагу тим підприємствам, які побудували систему менеджменту якості і вважають її основою своєї роботи, тому дуже

актуальним є питання про підвищення якості виробленої продукції, наданих послуг та задоволенні споживача.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Використання систем менеджменту за різноманітними стандартами на вітчизняних підприємствах було запроваджено нещодавно і тому потребує більш детального аналізу. Вітчизняні науковці та практики цьому питанню приділяють увагу в тому чи іншому аспекті, серед них: Бобровський А.Л., Галушкіна Т.П., Кожушко Л.Ф., Лук'яніхін В.О., Литвак М., Скрипчук П.М., Потаї О.А., Посилкіна О.В., керівники крупних вітчизняних підприємств та інші. Однак досвід функціонування міжнародних стандартів на українських підприємствах ще незначний і потребує дослідження тих переваг, які приносили б реальну вигоду підприємствам у порівнянні із світовим досвідом. Сьогодні все актуальнішим серед вітчизняних підприємств стає питання побудови системи менеджменту якості та підтримки її в діючому стані.

З метою зростання ступеня довіри та регламентації відносин між учасниками ринку були розроблені та впроваджені міжнародні стандарти, зокрема серії ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18000, SA 8000 та інші. Використання цих стандартів надасть змогу вітчизняним підприємствам ідентифікувати сильні та слабкі сторони, провести порівняльну оцінку з узагальненими моделями, забезпечити основу для постійного поліпшення діяльності підприємства, провести заходи стосовно конкурентоспроможності та зовнішнього визнання [1; 2; 3; 4].

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Аналіз формування, розвитку та вдосконалення систем управління якістю продукції вітчизняних підприємств, які впливають на економічний розвиток країни та життя і здоров'я населення зокрема.

Виклад основного матеріалу дослідження. 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 поставок – просто відсутня.

Стандарти ISO 9000 передбачають застосування систем якості у чотирьох ситуаціях: отримання вказівок щодо управління якістю; контракт між першою та другою сторонами (постачальник-споживач); затвердження або реєстрація, що їх проводить друга сторона; сертифікація або реєстрація, що їх проводить третя (незалежна) сторона [1].

Цей стандарт мають застосовувати:

- організації, які прагнуть досягнути переваги завдяки запровадженню системи управління якістю;
- організації, які прагнуть отримати впевненість у тому, що їхні постачальники виконуватимуть їхні вимоги до продукції;
- користувачі продукції;
- усі сторони, зацікавлені в єдиному розумінні термінології, яку використовують у сфері управління якістю (наприклад, постачальники, замовники, регламентувальні органи);
- усі сторони, внутрішні чи зовнішні стосовно організації, які виконують оцінювання чи провадять аудит системи управління якістю на відповідність вимогам ISO 9001 (наприклад, аудиторів, регламентувальні органи, органи сертифікації/реєстрації);
- усі сторони, внутрішні чи зовнішні стосовно організації, які провадять консультування або навчання з питань системи управління якістю, прийнятної для цієї організації;
- розробники відповідних стандартів.

У стандартах відсутній опис методів, за допомогою яких викладені вимоги і рекомендації можуть бути реалізовані. Розробники стандартів покладаються на ініціативу та творчість конкретних виконавців, які у своїх специфічних умовах застосують вимоги і рекомендації стандартів.

Основоположним стандартом серії стандартів якості є документ ISO 9000 «Стандарти на управління якістю та забезпечення якості». Керівні положення щодо вибору та застосування». Він визначає основні принципи політики керівництва організацій в галузі забезпечення якості, описує три можливих моделі управління, встановлює і роз'яснює взаємозв'язок між різними поняттями в галузі якості. Стандарт встановлює нове для економічних процесів поняття «ступінь підтвердження», що визначає уявлення споживачеві доказів того, що система управління якістю і продукція виробника відповідає встановленим в договорах технічним вимогам.

Існує три моделі забезпечення якості, що входять до складу стандартів серії ISO 9000, відображають різні види виробничих етапів

підприємства, які можуть бути сертифіковані. Вони дозволяють зробити обґрунтований вибір замовнику і постачальнику продукції, а також коректно зафіксувати взаємні зобов'язання в договорі на розробку, поставку або випробування продукції.

Перша модель – стандарт ISO 9001 «Система якості. Модель забезпечення якості на стадіях розробки (проектування, виробництва, монтажу та обслуговування)». Цей стандарт висуває вимоги до системи організації управління виробництвом, яка впливає на якість продукції і послуги підприємства. Сертифікація систем менеджменту якості, визначають їх головні принципи, надають рекомендації щодо впровадження систем управління якістю, передбачають мотивацію вищого керівництва.

Область організаційного застосування стандарту – договір на поставку, який включає проведення дослідно-конструкторських робіт. Вимоги до продукції виражаються в основному з позицій експлуатаційних характеристик. Дана перша модель якості містить найбільш повний набір вимог при строгому дотриманні всіх елементів управління якістю [6].

Сертифікат ISO 9001 надає можливості:

- додаткового підвищення рейтингу та іміджу компанії в очах клієнтів, партнерів і співробітників;
- конкурентних переваг;
- довіру клієнтів і партнерів;
- система ISO 9001 при грамотному побудові і надалі виконанні всіх вимог забезпечить порядок в організації (планування, контроль) і, як наслідок, поліпшить фінансові показники;
- можливість брати участь у тендерах, де наявність сертифіката одна з умов;
- можливість виходу на міжнародний ринок.

Друга модель – стандарт ISO 9002 «Система якості. Модель забезпечення якості на стадіях виробництва і монтажу». Стандарт застосовується в умовах, коли вимоги до продукції встановлюються з точки зору вже розробленого проекту. У цих випадках необхідно підтвердити можливість виробника в частині виробництва і монтажу продукції. Хоча в договорі рекомендується використовувати повний набір вимог, строгість дотримання деяких з елементів управління якістю може бути ослаблена.

Третя модель – стандарт ISO 9003 «Система якості. Модель забезпечення якості на стадії контролю і випробування готової продукції». Ця модель встановлює можливості та обов'язки виготовлювача в частині контр-

олю та випробування продукції, що поставляється. Третя модель якості може містити повний набір вимог чи тільки частина найбільш важливих елементів.

У стандарті ISO 9004 «Система якості. Елементи системи управління якістю. Керівні положення» розглядаються 20 елементів системи управління якістю на підприємстві та їх застосування. На основі рекомендацій цього стандарту керівник підприємства може вибрати відповідні елементи управління, що відповідають специфіці організації. Використовуючи рекомендації стандарту при проектуванні системи управління якістю можна скоротити витрати і одночасно, за рахунок застосування вже апробованого досвіду, підвищити економічний ефект від проекрованої системи.

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.

Практика показує, що, незважаючи на свою популярність, у сертифіката ISO є свої недоліки:

1. Дуже багато паперової роботи. Звіти, протоколи, анкети, але з іншого боку, без них не добитися контролю та об'єктивного рішення.
2. Занадто загальні поняття, це робить систему універсальною, але при цьому позбавляє конкретики тих, кому вона потрібна.
3. Непроста в реалізації, слабкі, непідготовлені компанії зводять сертифікацію до формального заходу (в цьому випадку сертифікат їм обходиться в три рази дорожче, ніж обходився б при реальному використанні).
4. Вартість (витрати на сертифікацію, «перекроювання» усталеної системи, послуги зовнішнього консультанта і штатного фахівця з якості) ще одна причина, по якій варто прагнути до реального використання системи якості.

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.

До найбільш відомих і визнаних у світі крім стандартів ISO 9000 – стандарт управління якістю, відносять ISO 14000 – стандарт управління безпекою навколишнього середовища та OHSAS 18001 – системи менеджменту професійної безпеки та здоров'я.

Стандарти серії ISO 14000 призначені для забезпечення організацій елементами ефективної системи управління навколишнім середовищем, які можуть бути взаємозв'язаними з іншими вимогами до менеджменту для сприяння організаціям у досягненні екологічних та економічних цілей. Допомогає організації сформулювати екологічну політику, передбачає обов'язкову публічність екологічної політики. Стандарти серії ISO 14000 не містять ніяких «абсолютних» вимог до впливу організації на навколишнє середовище, за винятком того, що організація в спеціальному документі повинна оголосити про своє прагнення відповідати національному природоохоронному законодавству і національним стандартам [2].

Стандарти ISO 14000 є «добровільними» але сертифікація або впровадження EMS необхідна для підприємств, які прагнуть досягнути:

- поліпшення іміджу фірми ;
- економії енергії й ресурсів;
- збільшення оцінної вартості основних фондів підприємства;
- бажання завоювати ринки «зелених» продуктів;
- поліпшення системи керування підприємством;
- інтерес у залученні висококваліфікованої робочої сили.

OHSAS 18001 є стандартом, на базі якого проводиться перевірка Систем менеджменту професійної безпеки і здоров'я. Передумовою його розробки стала потреба компаній в ефективній роботі з охорони праці, безпеки і здоров'я працівників.

Організація яка розробила і впровадила у себе систему засновану на принципах OHSAS 18001, знижує ризик бути оштрафо-

ваною, ризик потрапити під правову відповідальність і судові розгляди у разі виникнення виробничих травм, професійних захворювань та нещасних випадків. Все це підприємство може уникнути використовуючи правильне впровадження та підтримання в робочому стані Системи менеджменту професійної безпеки і здоров'я, і це може бути частиною стратегії підприємства, яка є довгостроковим і ефективним вкладенням коштів у компанію з сучасними поглядами на безпеку і майбутнє працівників [3].

OHSAS 18001 надає можливість:

- контролювати небезпечні фактори виробничої діяльності;
- знизити витрати виробництва;
- управляти ризиками, що виникають у процесі виробництва;
- запобігати виникненню аварій та інших інцидентів на виробництві;
- скоротити або усунути ризики втрати здоров'я, пов'язані з професійною діяльністю працівників;

– вести на підприємстві соціальну політику, яка буде формувати престиж та довіру до компанії, в тому числі у міжнародних партнерів.

Стандарт SA 8000 розроблений з метою сприяти постійному поліпшенню умов наймання і здійснення трудової діяльності, виконання етичних норм цивілізованого суспільства. Стандарт SA 8000 був створений для того, щоб компанії могли підтвердити використання соціально-відповідальних підходів у своїй діяльності.

Стандарт SA 8000 спрямований на забезпечення привабливості умов наймання для співробітників, поліпшення умов їхньої праці і життєвого рівня. Компанії, у яких менеджмент здійснюється відповідно до вимог стандарту SA 8000, мають конкурентну перевагу, яка полягає у високій мотивації персоналу, що у свою чергу дозволяє ефективніше застосовувати сучасні системи менеджменту для досягнення намічених цілей, забезпечуючи при цьому постійну рентабельність [4].

Стандарт SA 8000 підтверджує зобов'язання з соціальної відповідальності, етичного відношення до персоналу і відповідності міжнародним стандартам, покращує менеджмент і підвищує ефективність ланцюга постачань, підтримує корпоративну ідеологію, демонструє високий рівень соціальної відповідальності при укладанні міжнародних договорів і розширення бізнесу всередині країни.

Використання стандарту SA 8000 приводить до таких результатів:

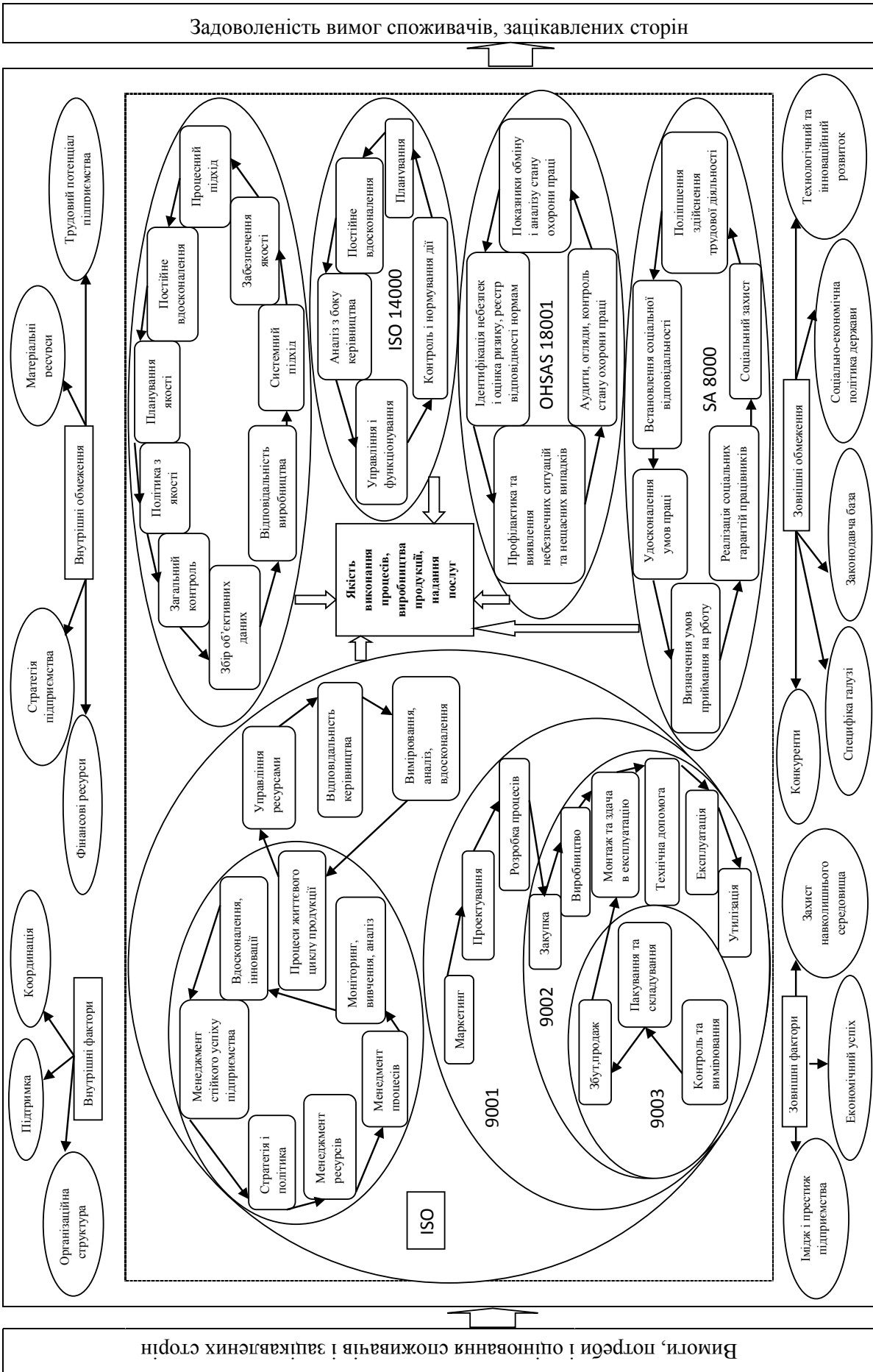


Рис. 1. Концептуальна модель управління якістю згідно з міжнародними стандартами

- з'являється чітке визначення порядку та умов приймання на роботу і здійснення трудової діяльності;

- у результаті застосування підходу з точки зору систем менеджменту встановлюється соціальна відповідальність як закон при веденні бізнесу;

- відбувається постійне удосконалення умов праці;

- з'являється можливість за допомогою сертифікації провести незалежну перевірку соціальної орієнтованості підприємства;

- сприяє появі офіційної схеми для залучення акціонерів та інших зацікавлених сторін;

- призводить до появи чітких і доступних для користування рекомендацій.

В даний час однієї 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, що якість продукції, що поставляється, буде стабільною і стійкою. В сучасних умовах на підприємствах, що працюють на світовому ринку, все частіше впроваджується система «тотального управління якістю» (Total Quality Management – TQM). Ця система тотального управління, при якій політика якості продукції, управління якістю, підвищення якості та її забезпечення відіграють велике значення в системі управління підприємством, пронизує всі управлінські структури при виконанні керівництвом підприємства провідної ролі в її забезпеченні [7].

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

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;
- використання передового, вітчизняного та зарубіжного досвіду

- належна мотивація праці всіх категорій персоналу;

- активізація людського чинника на проведення кадрової політики.

- розширення господарських зв'язків між виробниками та споживачами.

Систему управління якістю продукції слід розглядати як сукупність основних підсистем, що знаходяться у постійній взаємодії та взаємозв'язку, впливають на загальну ефективність системи і спрямовані на підвищення якості продукції. Автором запропоновано концептуальну модель управління якістю (рис. 1).

Разом з тим, перед тим, як впровадити у дію системи і стандарти якості, необхідно провести підготовчу роботу, яка полягає у:

- прийнятті Політики у сфері якості, інформаційної безпеки, екології, охорони здоров'я та безпеки праці;

- визначенні стратегічних цілей діяльності підприємства;

- доопрацюванні необхідної для успішного функціонування інтегрованої системи управління документації;

- підготовці групи внутрішніх аудиторів.

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

Висновки з цього дослідження. Для адаптації української економіки до світової економічної системи та підвищення конкурентоспроможності підприємств велику допомогу може надати практичне застосування стандартів ISO серії 9000.

Ці стандарти можуть з'явитися ефективним засобом вирішення багатьох проблем при управлінні підприємством. Стандарти ISO серії 9000 розроблені для ринкових умов господарювання. Їх головною перевагою є орієнтація на споживача. Головна відмінність стандартів 9000 від раніше діяли полягає в їх спрямування не на управління якістю продукції, а на управління процесами з її створення та оптимізацію цих процесів.

Упровадження систем управління якістю на підприємствах, що відповідають 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.

Стандарт ISO 9002 дає змогу підтвердити свою професійну компетентність, підвищити престиж і авторитет, дає переваги при участі в тендерах і необхідний для роботи на міжнародному ринку.

Стандарт 14000 поліпшує екологічну обстановку шляхом попередження наслідків позаштатних ситуацій, поліпшує економічні показники за рахунок скорочення фінансових витрат на штрафні санкції, допомагає організації проводити моніторинг і впроваджувати процедури вимірів, дозволяє оптимізувати систему управління; підвищити довіру до підприємства.

Система OHSAS 18001 надає організації можливість контролювати ризики і поліпшити свою діяльність, знижує імовірність судових витрат, прямих і непрямих витрат; робить більш успішним участь будь-якого підприємства у світовій торгівлі, підвищує конкурентоздатність і імідж підприємства.

Стандарт SA 8000 визначає вимоги до соціального захисту, що дозволяють організації розробляти, підтримувати та впроваджувати політику й методи управління питаннями соціального захисту, які вона може контролювати, демонструвати це зацікавленим сторонам. Дотримання бізнесом вимог щодо прав працівників на працю, в тому числі на охорону праці, і призначений для сертифікації та звітування. Засіб для практичної реалізації моральних і етичних норм в діяльності адміністрації підприємства.

Підтверджує зобов'язання з соціальної відповідальності, етичного відношення до персоналу і відповідності міжнародним стандартам, покращує менеджмент і підвищує ефективність ланцюга постачань, підтримує

корпоративну ідеологію, демонструє високий рівень соціальної відповідальності при укладанні міжнародних договорів і розширення бізнесу всередині країни.

Отже, у результаті впровадження міжнародних стандартів можна одержати суттєві переваги для підприємств: підвищення технологічності розробки систем управління якістю, впровадження і функціонування; створення єдиної гармонізованої структури менеджменту; зниження витрат на розробку, функціонування і сертифікацію систем; сполучення ряду процесів (планування, аналізу з боку керівництва, управління документацією, освіти, внутрішніх аудитів та ін.); підвищення мобільності і більшої адаптації до мінливих умов; більша привабливість для споживачів, інвесторів та інших зацікавлених сторін; менші обсяги документації щодо створення систем тощо. Крім того, створення та запровадження стандартів якості на підприємстві має значні плюси по відношенню до конкурентів, споживачів, суспільства в цілому, а саме: зменшення кількості відходів виробництва, шкідливих матеріалів; збереження природних ресурсів; дотримання природоохоронного законодавства та інших видів законодавчо-нормативних документів; раціональне використання матеріалів, енергії; повторне використання матеріалів – рециклінг; зменшення чи попередження штрафних санкцій; збільшення довіри інвесторів, страхових компаній, покращення іміджу організації. Отже компанія, яка запровадила та сертифікувала стандарти якості, стає більш привабливою для багатьох: для страхових компаній, інвесторів, акціонерів, вітчизняних і закордонних партнерів, споживачів та ін. Сертифікація систем якості розширює перспективи її подальшого зростання і дозволяє значно закріпити позиції підприємства на зовнішньому і внутрішньому ринках. Міжнародний досвід показує, що тільки ті компанії, які змогли запровадити системи якості, можуть досягти стійкого успіху на світовому ринку.

ЛІТЕРАТУРА:

1. ISO 9000:2005. Международный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: пер. с англ. – ISO, 2005. – 44 с.
2. ISO 14001-2004. Международный стандарт. Системы экологического менеджмента. Требования с руководством по использованию: пер. с англ. – ISO, 2004. – 23 с.
3. OHSAS 18001:2010. Международный стандарт. Система управления гигиеной и безопасностью труда. – BSI 04-1999. – 23 с.
4. SA 8000:2001. Международный стандарт. Социальная ответственность: пер. с англ. – ISO, 2001. – 11 с.

5. Костюк О. Д. Концепції сучасних систем управління якістю продукції та послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>.

6. Момот О. І. Можливості використання міжнародних стандартів для побудови інтегрованих систем менеджменту // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну: зб. наук. праць / О. І. Момот. – К., 2014. – № 5(37). – С. 133-138.

7. Орлов П. А. Впровадження систем управління якістю: стан, проблеми, перспективи / П. А. Орлов // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. – № 6. – С. 59-63.