

УДК

## МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Н.О. Дорошенко, аспірантка\*

Розширення торговельних відносин актуалізує питання підвищення якості та конкурентоспроможності продукції та послуг, без чого неможливе завоювання іноземних ринків і стабілізація на внутрішньому. Важливою умовою конкурентоспроможності стає впровадження на підприємствах системи управління якістю на базі міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Менеджмент, якість, сертифікація, стандартизація.

Головною умовою підвищення конкурентоспроможності продукції при виході на іноземний ринок є забезпечення її відповідної якості.

Донедавна основну роль у підвищенні якості продукції відігравала фізична праця. Нині ця проблема не може бути вирішена без участі науковців, менеджерів, інженерів. Великий внесок у розробку теорії управління якістю продукції зробили вітчизняні та іноземні вчені. Так, роботи американського науковця-економіста А.Демінга [1] стали теоретичною основою загального менеджменту якості, а А.Фейгенбаум [7] став автором концепції комплексного управління якістю, яка нині є еталоном системи менеджменту якості на підприємстві та лежить в основі міжнародних стандартів ISO.

Серед вітчизняних вчених, які присвятили свої роботи цьому питанню, можна виділити О.Б. Чернегу [2], С.М. Коваленко [3], В.О. Мозолюк [6] та ін.

**Мета** – вивчити сучасний стан менеджменту якості, державне регулювання та перспективи його розвитку.

**Матеріали та методика.** Теоретичною і методологічною основою для написання статті стали наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених з питань управління якістю продукції, підвищення її конкурентоспроможності та впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000 на підприємствах. У роботі використані нормативно-правові документи України, проведений порівняльний аналіз.

**Результати дослідження.** Інтегрування в європейське й світове співтовариство вимагає ретельної підготовки, бо від цього залежить і виживання наших підприємств. Водночас, за даними Всесвітнього економічного форуму в Давосі, в 2005 р. Україна за рівнем конкурентоспроможності з 117 країн посіла лише 84 місце. Саме тому нашим підприємствам необхідно якнайшвидше підтягуватися до світового рівня якості. Як результат, ця проблема набула загальнодержавного економічного статусу. Не зважаючи на це вітчизняні споживачі не ставлять жорстких вимог до якості багатьох видів продукції. Хоча деякі підприємства і почали застосовувати сучасні методи підвищення якості та ділової досконалості, які базуються на принципах всеосяжного управління якістю (TQM), немає системи підтримки та обміну досвідом між такими підприємствами.

Відповідно до міжнародного стандарту ISO серії 9001 версії 2000 р. у світі сертифіковані вже понад 800 тисяч систем управління якістю []. Світовими лідерами у цій сфері є Китай, Італія, Велика Британія, Японія, Іспанія, США, Франція та Німеччина. У Європі найбільша кількість сертифікованих систем управління якістю у Чеській Республіці (понад 11 тис.), Угорщині (понад 10 тис.), Польщі (майже 6,5 тис.), Румунії (6 тис.). Лідерами з активізації робіт щодо впровадження і сертифікації систем управління якістю є Латвія (приріст у 6 разів), Чехія, Росія та Словенія (приріст у 4 рази).

Нині Україні налічується 1630 підприємств, що отримали сертифікати на систему управління якістю (за даними Реєстру Системи

УкрСЕПРО, BVQI Україна, SIC в Україні, ТЮФ НОРД Україна), у тому числі 54 на систему екологічного управління.

За даними Реєстру Системи УкрСЕПРО, станом на 01.07.2006 р. чинними є 1113 сертифікатів, які видані вітчизняним підприємствам, що сертифікували систему управління якістю (СУЯ), у тому числі 26 сертифікатів на систему екологічного управління (СЕУ).

У сфері сертифікації систем екологічного управління відповідно до міжнародного стандарту ISO 14001 ситуація така: на кінець 2005 р. у світі сертифіковано майже 110 тис. систем. Світовими лідерами у цій сфері є Японія, Китай, Іспанія, Велика Британія, Італія, США, Німеччина. У Європі найбільша кількість сертифікованих систем екологічного управління у Чеській Республіці, Угорщині, Польщі, Румунії, Словенії. В Україні станом на 1 січня 2006 р. чинні 1405 сертифікатів на системи управління якістю вітчизняних підприємств, у тому числі у реєстрі системи УкрСЕПРО зареєстровано 989 чинних сертифікатів на системи управління якістю (ДСТУ ISO 9001-2001), 49 – на системи екологічного управління, у тому числі у реєстрі системи УкрСЕПРО 23 – на системи екологічного управління (ДСТУ ISO 14001-97) вітчизняних підприємств.

З одного боку, така ситуація пов'язана з відсутністю необхідних знань у сфері управління якістю. На підприємствах не проводять роз'яснювальних робіт, немає системи підготовки фахівців, що призводить до неправильного ранжування цілей керівництвом: прибуток, витрати, якість. З іншого боку, деякі підприємства намагаються інтерпретувати систему менеджменту якості TQM якнайзручніше для себе. Тобто вибирають ті елементи, які не вимагають додаткових витрат і відповідають діючим стандартам. Тим більше, що інвестування в якість належать до довгострокових вкладень і не кожен підприємець має бажання працювати на перспективу.

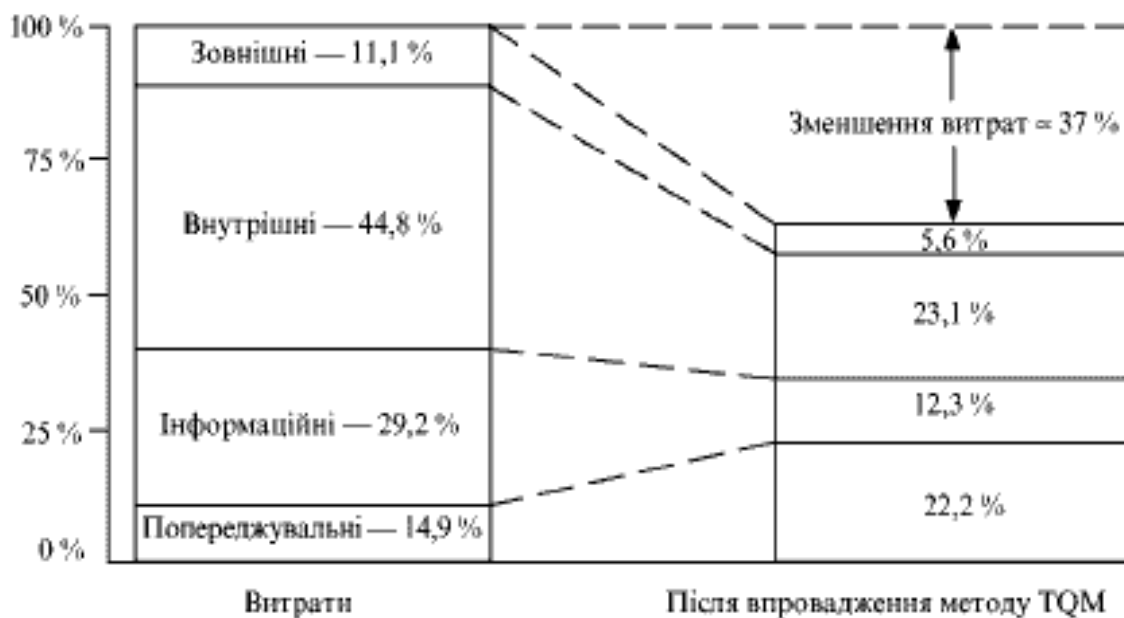
Однак що відродження економіки країни, її міжнародне визнання та авторитет пов'язані з якістю її продукції. Саме держава повинна

забезпечити всі необхідні умови для реалізації цих процесів. Нині уряд України виділив такі стратегічні цілі у сфері якості: постійне підвищення якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції; поліпшення умов і рівня життя; забезпечення стійкого розвитку економіки; збереження та відновлення довкілля; пропагування та впровадження принципів всеосяжного управління якістю; формування позитивного іміджу України на міжнародному рівні. З метою стимулювання робіт із впровадження систем управління якістю на малих підприємствах надаються консультаційні послуги щодо створення систем управління консалтинговими фірмами, забезпечується державна підтримка через компенсації частини витрат на розробку та впровадження цих систем за рахунок бюджетних коштів. В Україні щорічно проводиться Всеукраїнський конкурс на здобуття премій з якості та „Європейський тиждень якості”, який знайомить наших виробників зі світовим досвідом розвинених країн. Конкурсна комісія оцінює продукцію з огляду на їх споживчі та органолептичні властивості, порівнюючи з аналогами, представленими на споживчому ринку України, при цьому враховують соціальну конкурентоспроможність та доступність на українському ринку, наявність підтверджених претензій щодо якості з боку споживачів, закупівельних організацій, контролюючих органів, роботу системи управління якістю підприємства, використання регіональної та української сировинної бази, комплектувальних виробів і матеріалів.

Постійно здійснюється моніторинг упровадження і сертифікації систем управління якістю підприємствами, на яких потім розміщують державні замовлення на поставку їх продукції. Розпочато підготовку фахівців з якості.

Отже, поступово в країні створюються сприятливі умови для ефективною реалізації політики менеджменту якості та впровадження систем управління якістю на підприємствах відповідно до міжнародних стандартів ISO.

Одержання сертифікату відповідності є гарантією високої культури виробничо-збутового процесу та прав споживачів. Цим займається спеціалізована фірма за контрактом. Основна її робота полягає у порівнянні поточного рівня якості з запланованим. Як приклад наводимо дані, розміщені на сайті www. (рис.).



**Рис. Структура витрат на забезпечення якості продукції**

Інформацію для такого порівняння дають облік і аналіз витрат, пов'язаних із забезпеченням якості проекту. Ці витрати класифікують так:

попереджувальні, спрямовані на постійне задоволення вимог замовника щодо виробництва продукції без дефектів (витрати на забезпечення якості проекту, навчання персоналу тощо);

інформаційні, пов'язані з бажанням замовника (споживача) переконатися в тому, що процес рухається в потрібному напрямі (витрати на інспекційні перевірки, лабораторний і операційний контроль);

внутрішні, спрямовані на усунення дефектів, пов'язаних із внутрішніми проблемами (витрати, пов'язані з браком і ремонтом обладнання), з метою коригування процесу виготовлення продукції, прийнятної для замовника;

зовнішні, спрямовані на усунення дефектів, виявлених замовником (витрати на повернення продукції, задоволення скарг споживачів, необхідні заходи у відповідь).

З практичної точки зору збільшення частки попереджувальних витрат і зменшення всіх інших можна досягти за допомогою підвищення рівня інформованості як керівників, так і службовців; удосконалювання виробничої бази, використовуючи найновішу техніку та методику; розширення національної та регіональної кооперації, що полегшить обмін інформацією та досвідом між новими та сертифікованими підприємствами; удосконалення електронних засобів зв'язку, професійних знань і навичок в інформаційних технологіях; розширення участі в керівній і технічній роботі. Реалізація цих заходів дасть можливість використовувати такі переваги: стабільний випуск продукції високої якості; розширення ринків збуту; поліпшення відносин із партнерами, споживачами та формування високого іміджу підприємства; випуск безпечної харчової продукції; статус підприємства-захисника навколишнього середовища; поява додаткових можливостей для інвестування; можливість подолання нетарифних бар'єрів для просування продукції підприємства на світовий та європейський ринки.

**Висновки.** Прибуткова теорія бізнесу нині втратила свою актуальність. Нова модель управління підприємством базується не на кількості виробленої продукції, а на її якості. Задоволення потреб споживачів стало основою політики керівників підприємств. Процеси в Україні щодо сфери менеджменту якості та її пріоритетного місця відповідають світовим. Повільно, але впевнено наша держава виходить на новий рівень економічного розвитку.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Деминг Э. Выход из кризиса. – Тверь: Альба, 1994. – 497 с.

2. Эволюция и проблемы менеджмента качества в Украине / О.Б. Чернега; НАН Украины. Ин-т экономики пром-ти. – Донецк, 1999. – 95 с.
3. Концептуальні основи систем управління якістю. Основоположні принципи міжнародного стандарту ISO 9000:2000: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Ч.1 / С.М. Коваленко, В.О. Лебединець, С.М. Коваленко; Нац. фармац. ун-т. – Х.: Золоті сторінки, 2003. – 96 с.
4. Мутас М.П. Стандарти во имя прогресса // Стандарти и качество. – №3. – 2005. – С. 50.
5. Талонин О. Ламать не надо // Стандарти и качество. – №3. – 2005. – С. 74.
6. Системне управління якістю: Навч. посіб. / В.О. Мозолюк; Нац. у-т кораблебудування ім. Адмірала Макарова. – Миколаїв, 2005. – 103 с.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості. – К.: Т-во „Знання”, 2003. – 475 с.

**Менеджмент качества: теперешнее состояние и перспективы развития**  
**Н.А. Дорошенко**

Расширение торговых отношений актуализирует вопрос повышения качества и конкурентоспособности продукции и услуг, без чего невозможно завоевание иностранных рынков и стабилизация на внутреннем. Важным условием конкурентоспособности становится внедрение на предприятиях системы управления качеством на базе международных стандартов ISO серии 9000.

Менеджмент, качество, сертификация, стандартизация.

**Quality management: modern situation and perspectives**

**N.O. Doroshenko**

Trade relations expansion makes modern the problem of quality improving and competitiveness of goods and services. It is not possible to work up a foreign market and become stabilize on domestic without this process. The main condition of competitiveness is introduction of quality management system on the base of international standards of ISO:9000.

Management, quality, certification, standardization.