

МЕТОДИ ТА МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА

УДК: 338.242

*Гринько Т.В.,
д.е.н., завідувач кафедри економіки,
підприємництва та управління підприємствами,
Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара*

ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ УПРАВЛІННЯ НА ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

ORGANIZATIONAL AND METHODOLOGICAL BASES FOR PROVISION OF MANAGEMENT QUALITY AT INDUSTRIAL ENTERPRISES

Grinko T.V.,
D.Sc., Head of the Department of Economics,
Entrepreneurship and management of enterprises,
Oles Gonchar Dniprovsky National University

АНОТАЦІЯ. Діяльність промислових підприємств на зовнішньому і внутрішньому ринках повністю залежить від того, наскільки їх продукція або послуги відповідають стандартам якості. Метою статті є дослідження організаційної і методичної складових для забезпечення якості управління на промислових підприємствах. Проведений аналіз організаційно-методичних засад функціонування систем якості на основі TQM та Комплексної системи управління якістю продукції (КСУЯП). Запропоновано інтеграцію систем якості TQM + КСУЯП для українських промислових підприємств. Використання такої інтеграційної системи дозволяє уникнути негативного результату масштабної реорганізації структури підприємства і розподілити функції нової системи між стандартними, відомими вітчизняним промисловцям, структурними підрозділами підприємства.
КЛЮЧОВІ СЛОВА: якість управління, методичне забезпечення, організаційне забезпечення, промислові підприємства, система якості, функції управління.

ANNOTATION. The solution of the problem of increasing the efficiency of industrial enterprises begins, first of all, from the revision of approaches to ensuring the quality of enterprise development, its activities, products and management of these processes. According to modern approaches, quality is a universal and comprehensive concept that understands not only the quality of products and services we consume, but also the quality of the environment, the quality of human relationships, and the quality of life in general. Consequently, quality appears as a measure of the relationship of business entities in the process of conducting quality business activities.

The activity of industrial enterprises in the external and internal markets depends entirely on the extent to which their products or services meet the standards of quality. The purpose of the article is to study the organizational and methodological components to ensure the quality of management in industrial enterprises. An analysis of the organizational and methodological principles of the functioning of quality systems based on TQM and Comprehensive Product Quality Management System (CPQMS). The integration of TQM + CPQMS quality systems for Ukrainian industrial enterprises is proposed. Using such an integration system avoids the negative result of large-scale reorganization of the structure of the enterprise and distribute the functions of the new system between standard, known domestic industrialists, structural divisions of the enterprise.

KEYWORDS: quality of management, methodical basis, organizational basis, industrial enterprises, system of quality, functions of management.

Обов'язковою функцією підприємства як складно організованої системи є управління. Управління забезпечує спрямованість діяльності, відбір і надання їй необхідних характеристик і станів, за рахунок структуризації і впорядкованості усього комплексу інформаційно-комунікаційних зв'язків і впливів на процеси функціонування та розвитку підприємств. Для прийняття рішень зі структуризації зв'язків потрібна оцінка поточної та перспективної якості підсистеми управління, тобто ступінь її впливу на результативність і ефективність основної діяльності підприємства. Найчастіше саме через показники кінцевої діяльності оцінюється система управління, а процес її оцінки включається до менеджменту якості продукції і фінансового аналізу господарювання.

Згідно з сучасними підходами якість є універсальним і всеосяжним поняттям, під яким розуміється не тільки якість продукції та послуг, які ми споживаємо, а й якість навколишнього середовища, якість людських стосунків, якість життя в цілому. Отже, якість постає мірою взаємовідносин суб'єктів господарювання в процесі ведення якісної підприємницької діяльності. У ринковій економіці проблема якості є найважливішим фактором підвищення рівня життя, економічної, соціальної і екологічної безпеки.

Якість – комплексне поняття, що характеризує ефективність всіх сторін діяльності підприємства: розробка стратегії, організація та планування виробництва, мотивація персоналу, маркетинг та ін. При цьому якість управління впливає на всі ці сторони діяльності, тому потребує особливої уваги.

Значний внесок до дослідження організаційно-методичних засад якості внесли провідні вчені: Е. Демінг [1], Дж. Джуран [2], Дж. Еванс [3], Ф. Кросбі [4], А. Субетто [5], Г. Тагуті [6] та ін.

Питання якості управління розглядаються у роботах І. Грозного [7], В. Матвеева та Т. Калити [8], В. Корольова [9] та ін. Однак, проблеми щодо вдосконалення організаційного механізму якості управління, врахування специфіки промислових підприємств у цьому процесі ще не є вирішеними у повній мірі.

Метою статті є дослідження організаційної і методичної складових для забезпечення якості управління на промислових підприємствах.

Вступ України до Світової організації торгівлі (СОТ) передбачає вихід української промислової продукції на світовий економічний простір, де їй доведеться боротися за ринки збуту разом із провідними компаніями Європи і всього світу. У глобальному рейтингу конкурентоспроможності Україна в 2017 році зайняла 81 місце серед 137 країн [10], саме тому вітчизняним підприємствам необхідно швидкими темпами наздоганяти світовий рівень якості.

На вітчизняних промислових підприємствах застосовуються ті ж системи якості, що і 30-50 років тому. Вітчизняні підприємства, в більшості своїй, застосовують систему контролю якості ТQC (Total Quality Control). Для ТQC характерним є закритий тип процесів управління якістю та концентрування тільки на функції контролю. Контроль процесів здійснюється тільки на стадії виробництва продукції і майже не враховує приймальний контроль і вимоги споживачів продукції.

Приймальний контроль здійснює оцінку відповідності параметрів деталей, що поступають від продавців, вимогам показників якості промислового підприємства. Даний вид контролю на підприємстві зведений до мінімуму, частково через відсутність необхідного устаткування для перевірки і сканування якості продукції. Отже, така ситуація створює «вузьке» місце і існує вірогідність надходження у виробництво комплектуючих, що мають дефекти.

На стадії виробництва продукції контроль зводиться до відстеження результатів діяльності на кожному, окремо узятому, етапі виробництва при передачі комплектуючих на подальшу обробку на інші виробничі ділянки.

Відповідність готовій продукції внутрізаводським стандартам якості перевіряється відділом технічного контролю, при цьому відповідальність працівників виробництва за продукцію практично відсутня. До функцій відділу технічного контролю також відноситься виправлення дефектів, якщо це можливо, з метою приведення параметрів продукції до допустимого рівня.

Таким чином, існуюча система спрямована на контроль за результатами виробництва, тобто прийом дефектів по факту.

Функції прогнозування та планування відсутні на підприємстві, так як і мотивація співробітників.

При такій системі контролю підприємство не може гарантувати високу якість продукції, що випускається, і це позначається на зниженні позицій відносно конкурентів.

Для того, щоб зайняти більш високі конкурентні позиції на світовому ринку, необхідно підвищувати якість управління. Це можливо лише при застосуванні принципів системи TQM (Total Quality Management – загальне управління якістю) [4] на вітчизняних підприємствах.

TQM – це цілісна система управління підприємством, що спрямована на досягнення економічно оптимальних результатів за всіма найбільш важливими для нього показниками ефективності діяльності. В рамках реалізації стратегії TQM поповнюється перелік функцій, які виконуватиме система якості [9]:

прогнозування потреб покупців, технічного рівня і якості вдосконаленої продукції;

планування заходів з підвищення якості продукції;

нормування та сертифікація якості продукції;

організація розробки і впровадження нової продукції у виробництво;

організація технологічної підготовки виробництва;

організація метрологічного забезпечення;

організація матеріально-технічного забезпечення нової продукції;

спеціальна підготовка і навчання кадрів з питань якості управління;

забезпечення сталого запланованого рівня якості продукції при її розробці, виготовленні, складуванні, транспортуванні, збуті, експлуатації і споживанні;

стимулювання працівників для забезпечення якості продукції;

контроль якості і випробування продукції;

нагляд за впровадженням стандартів, технічних умов і станом засобів вимірювання;

правове забезпечення управління якістю продукції;

інформаційне забезпечення якості управління;

організація взаємовідносин підприємства з постачальниками і споживачами;

внутрішньовиробничий облік і звітність за якістю продукції;

техніко-економічний аналіз підвищення якості продукції;

організація трудової діяльності (наукова організація праці, організація змагання, вирішення соціальних питань і ін.).

Складність впровадження такої системи полягає в її комплексності. Для підприємства це означає глобальну перебудову, що певним чином може негативно відбиватися на результатах діяльності в короткостроковому періоді. Така особливість пов'язана з такими чинниками, як неприйняття співробітниками нововведень та низький рівень їх мотивації, не координованість дій керівництва при формуванні комплексу заходів при впровадженні системи управління якістю.

Автор даної статті пропонує проводити адаптацію зарубіжних систем управління якістю за допомогою реінжинірингу вітчизняних систем, розроблених раніше і відомих, в деякій мірі, співробітникам. Якщо взяти від цих систем тільки кращі елементи, перевірені досвідом і практикою, то їх використання позначиться лише позитивним чином на діяльності підприємства.

Однією з найбільш розвинених існуючих систем є Комплексна система управління якістю продукції (КСУЯП) [11]. КСУЯП – це сукупність заходів, методів і засобів, за допомогою яких цілеспрямовано встановлюється та підтримується на основних стадіях життєвого циклу підприємства рівень якості продукції, відповідний вимогам замовника.

Методичними засадами функціонування КСУЯП є:

створення і освоєння нових видів високоякісної продукції, відповідних кращим світовим зразкам;

підвищення питомої ваги продукції вищої категорії в загальному обсязі виробництва;

покращення показників якості продукції, що випускається, і переведення її у вищу категорію якості;

своєчасне зняття, заміна або модернізація продукції другої категорії;

планомірне підвищення якості роботи колективів і виконавців;

забезпечення випуску продукції в повній відповідності з вимогами нормативно-технічної документації, тобто запланованого, заданого рівня якості.

КСУЯП є основною частиною загальної системи управління підприємством і функціонує одночасно зі всіма іншими видами діяльності на підприємстві, узгоджується і взаємодіє з ними. Організаційні засади забезпечення функціонування КСУЯП мають ієрархічний вигляд та впроваджуються на п'яти рівнях [11]:

1. Організація робіт по управлінню якістю на рівні керівництва підприємства (директор, головний інженер, їх заступники).

2. Організація робіт по управлінню якістю на рівні головних спеціалістів, що забезпечують вирішення завдань комплексної програми забезпечення якості управління.

3. Організація робіт по управлінню якістю на рівні керівників цехів і відділів, які реалізують заходи щодо КСУЯП в рамках своїх підрозділів.

4. Організація робіт по управлінню якістю на рівні керівників бюро, бригад, ділянок.

5. Організація робіт безпосередніх виконавців по забезпеченню високого рівня якості, які в своїй діяльності здійснюють організацію особистої роботи неухильного виконання і дотримання вимог нормативно-технічної документації і високих показників якості продукції, що забезпечують досягнення якості управління.

Представлені п'ять рівнів взаємодії підкреслюють вертикальну інтеграцію системи в процесах забезпечення якості управління на підприємстві. В цей же час комплекс заходів TQM спрямований на горизонтальний аналіз процесів в рамках забезпечення ефективного виконання функцій управління по так званій моделі «автономної відповідальності». Таким чином, поєднання представлених систем доповнюють один одного, створюючи комплексну систему з якості управління. Рис. 1. відображає вертикальну (КСУЯП) і горизонтальну (TQM) інтеграцію систем при формуванні стратегії забезпечення якості управління на промисловому підприємстві.

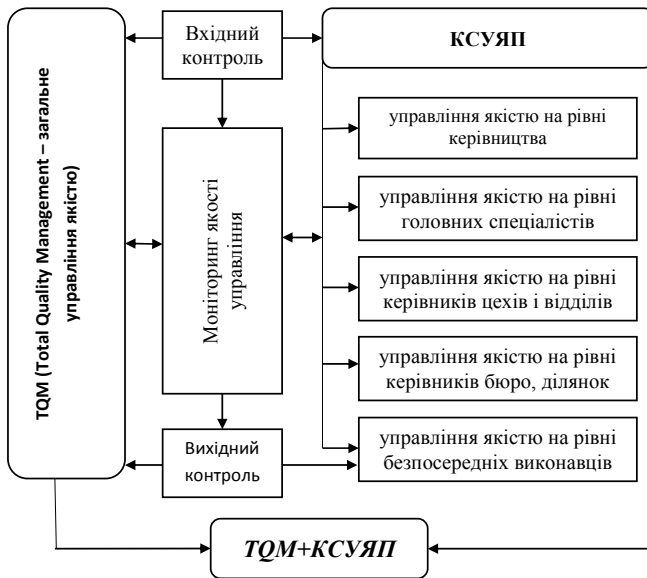


Рис.1. Ланцюжок інтеграції систем КСУЯП і TQM для забезпечення якості управління на промисловому підприємстві

Основною перевагою такої інтеграції є вирішення більш широкого спектру завдань при незмінній організаційній структурі і штаті працівників. Це є дуже важливим чинником, оскільки саме перебудова організаційної структури і необхідність залучення фінансових ресурсів у великому об'ємі примушують керівників і власників вітчизняних промислових підприємств відмовитися від впровадження системи якості. Спільне використання КСУЯП і TQM дозволяє запобігти такому дисбалансу і адаптувати виконання нових завдань під існуючу організаційну структуру підприємства.

Основні положення організаційно-методичного забезпечення взаємодії КСУЯП та TQM повинні формалізувати найбільш загальні критерії узгодження інтересів керівництва, виконавців і штабних структур. У комунікативному процесі прийняття рішень всі сторони можуть періодично займати позиції розробника рішення, його аналітика, арбітра й організатора процесів взаємодії. За типом ситуацій, що формуються, критерії розподіляються на чотири групи: при достатній детермінованості повинні превалювати фінансові показники; при наявності розрахованих ризиків – слід враховувати наявність резервів і припустимість прийняття додаткових ризиків; в умовах невизначеності – визначати сценарії розвитку подій; в умовах конфлікту повинні превалювати критерії припустимої соціальної напруги.

Таким чином, в умовах розвитку міжнародної торгівлі діяльність підприємств та галузей економіки на зовнішньому і внутрішньому ринках повністю залежить від того, наскільки їх продукція або послуги відповідають стандартам якості. Тому проблема забезпечення і підвищення якості управління актуальна для всіх країн і підприємств. Проведений аналіз організаційно-методичних засад функціонування систем якості, який дозволив запропонувати нову для українських промислових підприємств систему TQM + КСУЯП. Використання такої інтеграційної системи дозволяє уникнути негативного результату масштабної реорганізації структури підприємства і розподілити функції нової системи між стандартними, відомими вітчизняним промисловцям, структурними підрозділами підприємства.

Напрямом подальших досліджень є формування інформаційного потоку для впровадження системи TQM + КСУЯП на промислових підприємствах.

Список літератури:

1. Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Э. Деминг; Пер. с англ. – 3-е изд. – М. : Алпина Паблишерз, 2009. – 419 с.
2. Суарез Дж. Геральд. Три Эксперта в области управления качеством: Филипп Кросби, Эдвардс Деминг, Джозеф Джуран / Дж. Геральд Суарез // TQLO. – 1992. – № 92.
3. Эванс Дж. Р. Управление качеством / Дж. Р. Эванс. – М. : Юнити, 2007. – 671 с.
4. Кросби Ф. Качество и я. Жизнь бизнеса в Америке / Ф. Кросби. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2003. – 264 с.
5. Субетто А.И. Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования. – СПб. — Кострома: КГУ им. Н.А.Некрасова, 2009. – 726 с.
6. Taguchi G. Quality Engineering in Japan / G. Taguchi // Bulletin of the Japan Society of Precision Engineering, 1985. – Vol 19 № 4. – P. 237-242.
7. Грозний І.С. Теорія та практика управління якістю розвитку промислових підприємств на основі когерентного підходу:[монографія] / І.С. Грозний. Запоріжжя: КПУ, 2014. – 300 с.
8. Матвеев В. В. К вопросу об использовании систем качества управления на авиастроительных предприятиях Украины / В. В. Матвеев, Т. В. Калита // Экономика и предпринимательство : сб. науч. трудов. – М., 2013. – Вып. 12. – Ч. 3. – С. 490–493.
9. Королев В. И. Качество управления предприятием: проблемы, пути повышения / В. И. Королев. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-upravleniya-predpriyatiem-problemy-puti-povysheniya>
10. Schwab K. (2017). The Global Competitiveness Report 2017–2018 // World Economic Forum. Geneva. Access mode: <http://www3.weforum.org/docs/GCR2017-2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2017–2018.pdf>
11. Швец В. Я. Формирование эффективной комплексной системы управления качеством продукции машиностроения / В. Я. Швец, М. И. Иванова. Режим доступа: http://ev.nmu.org.ua/docs/2013/2/EV20132_147-156ru.pdf

References:

1. Deming E. (2009). *Vyihod iz krizisa. Novaya paradigma upravleniya lyudmi, sistemami i protsessami* (Out of the crisis. A new paradigm for managing people, systems and processes). M. : Alpina Publisherz. [in Russian]
2. Suarez Dzh. Gerald. *Tri Eksperta v oblasti upravleniya kachestvom: Filipp Krosbi, Edvards Deming, Dzhozef Dzhuran* (Three Experts in Quality

Management: Philippe Crosby, Edwards Deming, Joseph Juran) // TQLO. – 1992. – # 92. [in Russian]

3. Evans Dzh. R. (2007). *Upravlenie kachestvom* (Quality management). – M. : Yuniti, 2007. – 671 s. [in Russian]

4. Krosbi F. (2003). *Kachestvo i ya. Zhizn biznesa v Amerike* / F. Krosbi. – M. :RIA «Standartyi i kachestvo», 2003. – 264 s. [in Russian]

5. Subetto A.I. (2009). *Kvalitativizm: filosofiya i teoriya kachestva, kvalitologiya, kachestvo zhizni, kachestvo cheloveka i kachestvo obrazovaniya* (Qualitativeism: philosophy and theory of quality, qualification, quality of life, quality of a person and quality of education). – SPb. — Kostroma: KGU im. N.A.Nekrasova, 2009. – 726 s. [in Russian]

6. Taguchi G. (1985). *Quality Engineering in Japan* // Bulletin of the Japan Society of Precision Engineering, 1985. – Vol 19 N 4. – R. 237-242.

7. Groznyi I.S. (2014). *Teoriya ta praktika upravlnnya yaklStyu rozvitku promislovih pldpriEmstv na osnovI kogerentnogo pldhodu* (The theory and practice of quality management of development of industrial enterprises on the basis of a coherent approach):[monografIya] / I.S. Groznyi. ZaporIzhzhya: KPU, 2014. – 300 p. [in Ukrainian]

8. Matveev V. V. (2013). *K voprosu ob ispolzovanii sistem kachestva upravleniya na aviastroitelnyih predpriyatiyah Ukrainyi* (On the question of the use of quality management systems at Ukrainian aircraft construction companies) / V. V. Matveev, T. V. Kalita // *Ekonomika i predprinimatelstvo* : sb. nauch. trudov. – M., 2013. – V. 12. – Ch. 3. – P. 490–493. [in Ukrainian]

9. Korolev V. I. (2017). *Kachestvo upravleniya predpriyatiem: problemy, puti povysheniya* (The quality of enterprise management: problems, ways to increase). Rezhim dostupa: <https://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-upravleniya-predpriyatiem-problemy-puti-povysheniya> [in Russian]

10. Schwab K. (2017). *The Global Competitiveness Report 2017–2018* // World Economic Forum. Geneva. Access mode: <http://www3.weforum.org/docs/GCR2017-2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2017-2018.pdf>

11. Shvets V. Ya. & M. I. Ivanova (2013). *Formirovanie effektivnoy kompleksnoy sistemy upravleniya kachestvom produktsii mashinostroeniya* (Formation of an effective integrated system of quality management of machine building products. Rezhim dostupa: http://ev.nmu.org.ua/docs/2013/2/EV20132_147-156ru.pdf [in Russian]