

ПЕРЕДУМОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

Проблема підвищення якості в останні роки є все більш актуальною як для середніх і малих підприємств, так і для індивідуальних підприємців різних сфер і галузей діяльності. Зростання технічного прогресу, розвиток інформаційних технологій, поява унікальних матеріалів і тих процесів, що дозволяють знижувати ступінь людської участі в виробничому процесі, налагоджувати гнучке і практично безвідходне виробництво і, відповідно, легко змінювати собівартість продукції, - сприяють тому, що ціна перестає бути головним засобом залучення споживача.

Основою конкурентної переваги будь-якого підприємства стає якість продукції/послуг. При цьому необхідно пам'ятати, що в даний час поняття якості включає в себе не тільки відповідність всіх характеристик продукції/послуги вимогам споживача, але і здатність підприємця стабільно виробляти цю продукцію/послугу в заздалегідь обумовлені терміни, забезпечуючи належне післяпродажне обслуговування, а також передбачаючи можливі майбутні очікування споживача.

На сьогоднішній день більша частина проблем будь-якого підприємства лежить в організаційній та управлінській сфері. Часто зустрічається така ситуація, особливо характерна для сфери малого бізнесу, коли підприємство, маючи прекрасно налагоджену технологію і кваліфікований персонал, не може забезпечити якісний випуск продукції і постійно втрачає частку ринку.

У зв'язку з цим виникає усвідомлена необхідність перегляду чинних методів управління якістю та забезпечення системності підходу до «проблеми якості».

Одним з найбільш ефективних шляхів вирішення цього завдання на сьогоднішній день є застосування Міжнародних стандартів ISO серії 9000. Основною зовнішньою причиною, що спонукає підприємства впроваджувати систему менеджменту якості, є тиск замовників. Багато з них мають сертифіковану систему якості, тобто систему, яку перевірів незалежний орган із сертифікації. Слід підкреслити, що сертифікація систем якості на відповідність стандарту ISO 9001 у всьому світі здійснюється незалежно від профілю та розміру підприємства. При цьому органи з сертифікації оцінюють відповідність системи якості підприємства повного набору встановлених в стандарті вимог.

Однак задоволення очікувань замовників - це всього лише одна з причин, по якій впроваджують системи якості. Є й інші цілі, з яких можна виділити наступні:

Організація може використовувати систему якості для поліпшення координації робіт і підвищення продуктивності праці; для визначення своїх цілей і орієнтації своєї діяльності на очікування споживачів; як інструмент маркетингу, що дозволяє надати покупцям і потенційним замовникам доказ можливостей, якими володіє підприємство;

для досягнення і підтримки рівня якості продукції або послуг з метою безперервного задоволення заявлених або припущених запитів споживачів;

для досягнення впевненості керівництва в тому, що досягнуто і підтримується намічений рівень якості;

як основу для сертифікації продукції;

для залучення співробітників до участі в складанні описів або формулюванні процесів СМЯ.

Виконання цієї вимоги дозволяє забезпечити усвідомлення важливості процесів СМЯ, надати їм чіткість і наочність, домогтися ясності і розмежування обов'язків, попередити виникнення дефектів, обумовлених неузгодженими діями виконавців, полегшити ідентифікацію проблем якості;

як запорука підвищення загальної культури виробництва;

для попередження дефектів і зниження витрат на забезпечення якості;

для забезпечення більш швидкої самоокупності;

для орієнтації всіх постачальників на єдині сертифікаційні вимоги, що сприяє їх однозначному сприйняттю і полегшує справу;

як рекламний засіб перед конкурентами;

як доказ в процедурах оцінки ступеня відповідальності за шкоду, викликаний неякісною продукцією, або в процедурах відповідальності в питаннях захисту навколишнього середовища.

При цьому, тільки діяльність з метою сертифікації завершується отриманням сертифікату. Всі інші цілі припускають безперервне вдосконалення самого підприємства.

Малі підприємства повинні безперервно аналізувати і покращувати свою систему якості для того, щоб вона забезпечувала вдосконалення самої компанії. Нерідко на стандарти з управління якістю посилаються як на документи, в яких визначено, як управляти підприємством.

Система якості може бути застосована до всіх аспектів управління такими видами діяльності, як: маркетинг, продаж продукції, фінанси і, звичайно, основний процес виробництва продукції або надання послуг. Мале підприємство саме має визначити міру охоплення системою якості різних аспектів його діяльності.

Впровадження системи управління якістю (СУЯ) на підприємствах - необхідна умова для успішного розвитку бізнесу, зміцнення позицій компанії на внутрішньому і міжнародному ринках. Необхідно розробити принципи формування та кроки впровадження системи стандартів якості на підприємствах.

Передбачається, що підприємство має вільні кошти для вдосконалення або впровадження системи менеджменту якості, а також проходження сертифікації на стандарт ISO 9001. Міжнародна організація по

стандартизації (International Organisation of Standardization) - ISO є неурядовою організацією і має консультативний статус ООН.

Головною метою ISO є розвиток стандартизації і споріднених напрямів діяльності у всьому світі, гармонізація інтересів виробників і споживачів, а також розвиток міжнародної координації по об'єднанню промислових стандартів [4].

Проаналізувавши діяльність різних підприємств можна виділити ряд проблем, з якими вони стикаються при відсутності системи менеджменту якості. Їх можна розділити на дві категорії - зовнішні і внутрішні.

До зовнішніх можна віднести:

- законодавство ряду країн у всіх спірних ситуаціях, пов'язаних з якістю і безпечністю продукції та послуг, вимагає підтвердження відповідності поставляється на ринок продукту або послуги сучасному науково-технічному рівню. Наявність сертифікованої системи управління якістю може бути визнано таким підтвердженням;

- іноді державне замовлення можливо отримати тільки за умови функціонує на підприємстві системи менеджменту якості;

- тендери і конкурсні форми дозволу замовлень на поставку продукції або надання послуг, як на зовнішньому, так і на внутрішньому ринку України і в багатьох країнах в якості одного з умов найчастіше включають вимоги до наявності у постачальника сертифікованої системи менеджменту якості;

- сертифікація системи менеджменту якості забезпечує підприємству необхідний рівень довіри на ринку і підвищує його ділову репутацію;

- загальноприйнята гарантія якості; відповідно для маловідомого виробника сертифікат, виданий відомим органом по сертифікації - це своєрідне рекомендаційний лист експертної організації, яка вважається визнаним авторитетом в даній області;

- одним з найбільш важливих факторів розвитку економіки є інвестиції, тобто довгострокові вкладення капіталу для створення нового або вдосконалення і модернізації діючого виробничого апарату з метою отримання прибутку.

- можливості страхування, факторингу, кредитування та деякі інші види підтримки фінансовими інститутами угод на поставку продукції і послуг на зовнішній і нерідко на внутрішній ринок вимагають підтвердження стабільності, пов'язаної з якістю і безпекою продукції;

Перспективи створення підприємств з іноземним капіталом все більше залежать від наявності сертифікованої системи менеджменту якості у підприємств-партнерів.

Так, на думку потенційних інвесторів, при відсутності системи менеджменту якості немає гарантій спроможності системи менеджменту підприємства в області якості, що викликає певні труднощі для можливого виходу на світові ринки збуту [1,2,3].

Також виділено ряд внутрішніх проблем:

- наявність системи менеджменту якості на підприємстві підвищує якість управління на підприємстві в цілому. Функціонування системи менеджменту якості на підприємстві дозволяє попередити претензії та скарги споживачів, так як значно скорочується рівень браку. Конструктивні принципи міжнародних стандартів орієнтують підприємство на формування чіткого механізму запобіжних та коригувальних заходів в області якості продукції;

- система менеджменту якості на підприємстві дозволяє значно скоротити витрати на виправлення браку і відповідно знизити собівартість продукції. Так зване приховане виробництво (тобто виправлення браку), яке на багатьох підприємствах становить 30-40% трудовитрат виробництва, при впровадженні системи менеджменту якості значно скорочується [1];

- функціонування системи менеджменту якості передбачає участь усього персоналу в забезпеченні якості на всіх етапах життєвого циклу продукції (від аналізу попиту до технічного обслуговування), що значно підвищує відповідальність за якість праці. Всіх цих проблем можна уникнути, маючи на підприємстві сертифіковану систему менеджменту якості.

Сучасні СМЯ орієнтовані на виявлення і заохочення ініціативних співробітників, виключення ймовірності дублювання посадових обов'язків, посилення мотивації персоналу.

Практика показує, що після впровадження систем управління якістю продуктивність праці підвищується при загальному зниженні частки бракованої продукції на 25-30 відсотків [1]. Це забезпечує всебічний і поетапний контроль якості.

У сучасних умовах розвитку бізнесу сертифікація систем менеджменту якості є вагомим конкурентним перевагою при освоєнні регіональних ринків і виході на міжнародний рівень.

Міжнародний ринок зацікавлений в сертифікованих товарах та послугах, якість яких не викликає сумнівів.

Більшість західних і вітчизняних фінансових структур розглядають наявність сертифікації СМЯ як додаткову перевагу при вирішенні питань про кредитування або інвестування промислових підприємств для розширення або модернізації бізнесу.

СМЯ розроблені на основі міжнародних стандартів ISO 9000. За сформованою світовою практикою компаній, сертифікованих СМЯ, ділові партнери та споживачі ставляться з більшим ступенем довіри. Наявність сертифіката позитивно впливає на імідж виробника. Сьогодні все більше бізнес-структур звертаються в орган по сертифікації продукції, щоб зміцнити позиції на ринку і забезпечити в перспективі постійне зростання прибутку при скороченні витрат виробництва. Безперечною перевагою сертифікованої системи управління є впорядкування діяльності між підрозділами, філіями і окремими виконавцями. Адже основну увагу СМЯ приділяють організаційно слабким ланкам і процесам.

Впровадження стандартів ISO 9000 сприяло статистично значущому поліпшенню якості у 90% фірм-постачальників (і це відзначили саме фірми-покупці), що було визначено як головну причину підвищення якості своєї продукції у 70% фірм-постачальників [1].

В одній з доповідей на 6-му Всесвітньому Конгресі з TQM, що відбувся в Санкт-Петербурзі в 2010 р, були узагальнені результати опитування 450 компаній (90% яких мали сертифікати відповідності своїх СМЯ вимогам ISO 9001) про вигоди, які вони отримали від впровадження сучасних методів управління якістю, зокрема створення систем якості на основі моделі ISO 9001 [1,2].

Проте, впровадження СМЯ на підприємстві забезпечує й інші переваги: досягнення і стабільна підтримка високої якості товарів, який відповідає критеріям споживачів, збереження існуючих сегментів ринку і їх розширення, модернізація технічних процесів, конкурентні переваги при участі в тендерах, міжнародне співробітництво.

Таким чином, існує достатня кількість факторів, котрі наголошують на потребі впровадження систем якості управління на підприємствах, що в свою чергу дозволить не лише зберегти конкурентні переваги та й удосконалити управління та розвиток підприємства.

Напрямом подальших досліджень є розробка етапів формування системи якості управління на промисловому підприємстві.

Список використаної літератури

1. Горячев В.В. Оценка результативности системы менеджмента качества // Методы менеджмента качества. – 2009. – № 12. – С. 14–18.
2. Совершенствование управления и развитие организаций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.progressivemanagement.com.ua/statyi-avtora/iso-9001>. – 5.09.2014.
3. Международный центр стандартизации и сертификации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.9001-2001.ru/publicazii/101-2009-04-07-08-56-20.html>. – 5.09.2014.
4. СМК, стандарты ISO [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fellowmanage.ru/xins-799-1.html>. – 5.09.2014.