
III. ЕКОНОМІКА Й УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

УДК 65.018

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ

О. Ф. ЛИВИЦКИ, доктор экономических наук, доцент
(Кооперативно-торговый университет Молдовы)

Аннотация. Цель статьи заключается в выявлении особенностей обеспечения и управления качеством на уровне предприятий в условиях рыночной экономики с высоким уровнем конкуренции. Статья посвящена исследованию эффективности функционирования предприятий, которые осуществляют внедрение системы управления качеством с целью обеспечения их прибыльности. **Методика исследования.** Решение поставленных в статье задач осуществлено с помощью таких общенаучных и специальных методов исследования: анализа и синтеза, систематизации и обобщения, диалектического подхода. **Результаты.** Проанализированы и систематизированы понятия по управлению качеством и системой менеджмента качества на уровне предприятий. Разработаны направления повышения уровня качества и усовершенствования деятельности предприятия, которые способствуют повышению качества продукции и услуг, а также повышению эффективности функционирования предприятий. **Практическая значимость результатов исследования.** В статье обосновано, что внедрение системы управления качеством будет способствовать увеличению объема доходов и прибыли при повышении уровня удовлетворенности клиентов и других партнеров организации. Основные научные положения статьи можно использовать в практике предприятий.

Ключевые слова: качество, система управления качеством, стандарты, организация, контроль, обеспечение качества, результаты.

Постановка проблемы в общем виде и связь с важнейшими научными и практическими задачами. По мере развития технологий, предложение продуктов и услуг обществу и отдельным лицам диверсифицируется. Появляются новые продукты с производительностью и функциями, которые 15-20 лет назад не могли даже вообразить.

Промышленные или коммерческие организации, частные или государственные, предоставляют товары для удовлетворения

потребностей и/или требований заказчика. Усиление конкуренции, соответственно сужение рынка, привело – в общем плане – к более жестким ожиданиям клиентов к качеству.

Для того, чтобы быть конкурентоспособными и поддерживать хорошие экономические показатели, организации/поставщики должны использовать наиболее эффективные системы для производства продуктов и услуг на высоком уровне ка-

чества. Эти системы должны приводить к постоянному совершенствованию качества, повышать уровень удовлетворенности клиентов и других партнеров организации.

Роль качества продукции в экономике значительно возросла с 80-х годов, когда из-за резкого сокращения сырьевых ресурсов качество становится важным фактором экономии. Именно в это время Международная организация по стандартизации (ISO) впервые выпустила ряд нормативных документов, в которых сформулированы требования к продукции, выходящей на рынок, исходя из того, что невозможно провести контроль всей продукции каждого предприятия. Однако возможно сформулировать некоторые требования к системе менеджмента качества предприятия, чтобы быть уверенным, что это предприятие в состоянии длительное время стабильно выпускать продукцию с требуемыми свойствами.

В настоящее время серия стандартов ISO 9000 признана практически всеми странами мира, но внедрение серии стандартов ISO 9000 является добровольным делом предприятия.

Стандарт ISO 9001:2008 дает следующее определение: «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования».

Анализ последних исследований и публикаций. Исследование управления качеством актуально для экономической жизни. Ему посвящены работы таких известных авторов: М. М. Кане, Р. А. Фатхутдинова, В. Я. Белобрагина и др.

Исследователь М. М. Кане заметил: «Никто не покупает вещь. Покупатель приобретает удовлетворение и пользу» [7]. Это само по себе уже должно повлиять на некоторых производителей, которые считают, что они сами и их продукция/услуга – это центры мироздания.

Формирование целей статьи (постановка задачи). Цель статьи заключается в выявлении особенностей обеспечения и управления качеством на уровне предприятий в условиях рыночной экономики с высоким уровнем конкуренции. Статья посвящена исследованию эффективности функционирования предприятий, которые

осуществляют внедрение системы управления качеством с целью обеспечения их прибыльности.

Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов. Качество – единственная цель работы организации. Обеспечение и поддержание высокого качества товаров является трудной задачей. Выделяют такие стадии формирования сферы производства:

- качество проекта производства товаров;
- качество сырья;
- качество изготовления.

Также, качество товаров (к примеру, хлеб и хлебобулочных изделий) может быть слегка нарушено, при транспортировке в неблагоприятных условиях и т.д. Поэтому необходимо координировать все меры для обеспечения и поддержания качества продукции от проектирования до потребления. Такая координация может осуществляться последовательным комплексным управлением.

По мнению ряда специалистов, повышение качества продукции – это основное условие обеспечения успеха на рынке. За счет этого фактора организация на 80 % успешнее работает и является конкурентоспособной.

Таким образом, только изучив весь спектр управления качеством, можно выявить рекомендаций по улучшению управления качеством.

Управление качеством – это действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества.

Политика в области качества может быть сформулирована в виде принципа деятельности предприятия или долгосрочной цели. Управление качеством представляет собой непрерывный процесс воздействия на производство путем последовательной реализации логически взаимосвязанных функций с целью обеспечения качества [6, с. 207–213].

Процесс управления качеством включает основные направления деятельности в области качества и осуществляется путем реализации управленческих функций. В состав функций входит: планирование,

организация, мотивация и контроль обеспечения качества продукции, производственных процессов и работы предприятия в целом.

Мировой опыт управления качеством сконцентрирован в пакете международных стандартов ИСО 9000-9004, которые разработаны первоначально для промышленности, однако общая философия систем качества, изложенная в них, универсальна. Стандарты ориентированы на полное удовлетворение ожиданий потребителей и улучшение их благосостояния, на получение прибыли производителями качественных товаров и услуг, а также на получение выгоды всеми заинтересованными сторонами (поставщиками, рабочими и служащими организации, акционерами, инвесторами) и обществом в целом. Эти цели достигаются при процессном подходе к управлению качеством производимой продукции/услуг на основе реализации следующих восьми принципов [12]:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководителя;
- вовлечение работников;
- процессный подход;
- системный подход;
- постоянное улучшение;
- принятие решений, основанных на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками.

В настоящее время предприятия и организации самых различных сфер деятельности стали активно использовать эту методологию, что дает им значительные преимущества в конкурентной борьбе.

Под управлением качества продукции подразумевается процесс с целью влияния на факторы и условия, которые обеспечивают создание оптимального уровня качества продукции, с точки зрения национальной экономики и использования ее максимальной эффективности.

Управление качеством товаров/продукции предполагает сложную совокупность действий: организационные, технические, экономические, социальные и идеологические, взаимосвязанные между собой. Эти действия регламентированы нормативной документацией с использованием средств и

методов, направленных на обеспечение стабильности уровня качества товаров/продукции (техническое обслуживание, сохранение, восстановление) на пути продвижения от производителя к потребителю.

Управление качеством продукции в целом является комплекс мер, принятых в области проектирования, создания, эксплуатации для получения, обеспечения и поддержания качества до определённого уровня.

На уровне предприятия, управление качеством товаров/продукции, как и повышение качества, имеет несколько аспектов, а именно:

1. Социальный аспект обуславливается и определяется необходимостью привести качество товаров в соответствие с потребностями членов общества.

2. Экономический аспект выражается в том, что качество продукции (товаров) является материальной основой для повышения эффективности общественного производства.

3. Организационный аспект заключается в том, что решение проблемы качества товаров (продукции) зависит от организации общественного производства, совершенствования стандартов и систем стандартизации.

4. Научно-технический аспект состоит в том, что по качеству товаров (продукции) можно сделать вывод о применении в производстве достижений научно-технического прогресса, так как улучшение качества продукции связано с разработкой и использованием материалов с новыми свойствами, способами производства, технологическими решениями и т. д.

В этом контексте разумно, чтобы управление качеством выполнялось как на общем уровне (национальном) всецело, так и на уровне подсистем, а именно на этапе проектирования, изготовления, распределения товаров, эксплуатации и потребления.

Качество должно быть встроено в каждый процесс. Без этого ничего не получится. Таким образом, от понятия качества продукции мы переходим на следующий уровень – к понятию качества управления (менеджмента), которое можно представить в виде нескольких уровней (рис. 1).

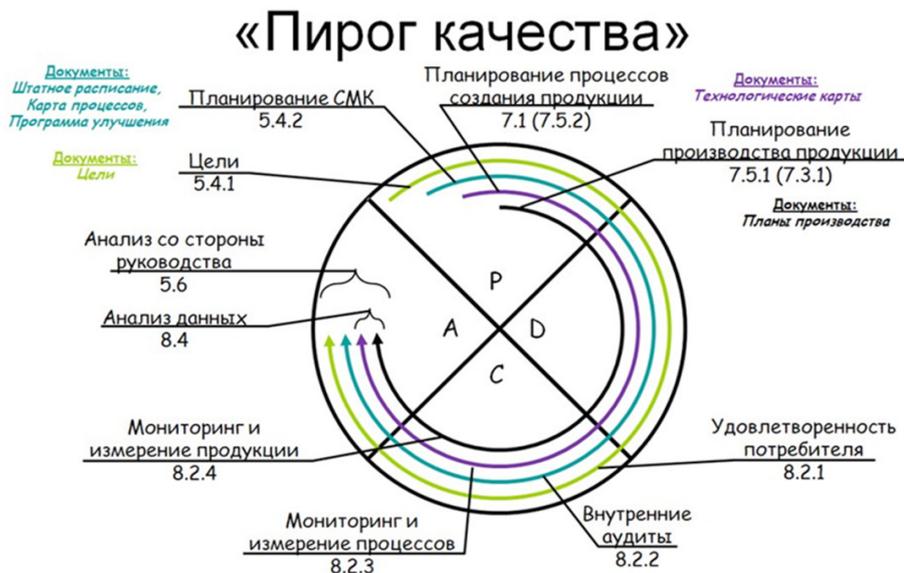


Рис. 1. Управление всеми процессами СМК [5]

Качество производимых товаров/услуг определяют всегда потребители. Организации должны пытаться добиться и даже превзойти требуемое потребителями качество. Сотрудники должны понимать свои цели и задачи, чувствовать свою значимость для организации и получать удовлетворение от работы. Процессный подход пронизывает всю организацию, определяя последовательность работы и порядок взаимодействия каждого сотрудника и подразделения. Мало разработать процессы для всей организации. Необходимо объединить их между собой и управлять как единой системой.

Эффективные цели предприятия в области качества обычно представлены в виде либо отдельно реализуемых, либо системы связанных между собой целей. Система связи между целями устанавливается путем детализации главной цели в области качества на цели более низких уровней. Для каждой принятой цели разрабатывается программа, в которой устанавливаются: действия и ресурсы, необходимые для достижения цели; должностное лицо, ответственное за реализацию программы; сроки ее выполнения и ожидаемый результат.

Постановка конкретных задач важна с психологической стороны. Известно, что структурные изменения ожидаемые результаты приносят медленно. Четко сформулированные цели позволят уловить связь между внесенными изменениями и полученными результатами.

Для удачного выполнения проектных работ необходимо создать необходимые организационные, ресурсные, методические и социально-психологические условия. Важно иметь в виду, что промахи или невнимательность, пропущенные на организационном этапе, приводят к затратным корректировкам и переделкам на следующих этапах.

Таким образом, внедрение системы менеджмента качества помогает структурировать все процессы, обозначить ответственность и взаимосвязи каждого сотрудника, использовать положительный и отрицательный опыт для постоянного улучшения организации.

Функционирование системы управления качеством может создать разнообразные эффекты, определяющие эффективность этой системы. Каждый из эффектов может носить реальный или потенциальный характер. Реальными, как правило, являются экономические эффекты. Остальные же виды эффектов несут, в основном, в себе только потенциальный экономический эффект.

Основными источниками позитивных результатов управления качеством являются:

- снижение затрат (производственных затрат) на исправление дефектов изготавливаемой продукции (аналогично и в сфере разработки и проектирования);

- снижение стоимости контроля продукции;
- предотвращение поступления недоброкачественного сырья и материалов;

- уменьшение затрат на устранение несо-

ответствий по рекламациям (претензиям) потребителей;

уменьшение суммы выплат по рекламациям;

уменьшение ущерба за нарушение контрактов;

повышение прибыли за счет улучшения ассортимента продукции;

повышение прибыли за счет продажи продукции повышенного качества (при неизменности себестоимости).

Для того, чтобы рассчитывать экономические показатели и эффективность систем управления качеством, необходимо организовать и провести учет, анализ и планирование затрат на обеспечение качества, то есть во многом измерять качество с финансовой точки зрения [8, с. 18–31].

В целом, на основе системы управления качеством, организация может получить такие преимущества:

уменьшение брака товара;

повышение ответственности за качество;

полный контроль и оптимизация производственных, организационных и финансовых ресурсов;

повышение интереса и мотивации сотрудников организации;

рост авторитета организации и поддержание хорошего имиджа.

Выводы из обозначенных проблем и перспективы дальнейших исследований в данном направлении. Качество является важнейшим фактором экономической эффективности, определяющим экономическое положение организации, размеры прибыли, уровень ее рентабельности. Повышение качества требует дополнительных затрат как текущих, так и единовременных, обусловленных повышением технического уровня продукции, снижением уровня дефектности продукции в производстве и при ее реализации, улучшением и расширением услуг.

Процесс управления качеством должен включать в себя основные направления деятельности в области качества и осуществляется путем реализации управленческих функций: планирование, организация, мотивация и контроль обеспечения качества продукции, производственных процессов и работы предприятия в целом.

Система управления качеством должна состоять из упорядоченной совокупности взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности организации, элементов объекта производства, предназначенных для достижения поставленной цели – создания условий для обеспечения требуемого уровня качества при минимальных затратах.

Опыт предприятий, внедривших систему менеджмента качества, показывает, что в результате внедрения существенно улучшаются показатели работы предприятия. В конечном итоге преимуществами эффективного управления качеством в организациях являются: улучшение качества продукции/услуг; завоевание большей доли рынка; увеличение конкурентоспособности; постоянное профессиональное развитие компании; престижность компании. Все эти преимущества ведут к большей прибыли.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Chiru L. ș.a. Calitate și excelență în afaceri / L. Chiru ș.a. – București : Editura ASE, 2013.
2. Crețu I. Managementul Calității / I. Crețu. – Chișinău : UTM, 2008.
3. Juran J. Planificarea calității / J. Juran. – București : Editura Teora, 2000.
4. Juran J. Quality Control Handbook / J. Juran. – New York : Editura McGraw Hill, 2001
5. Аристов О. В. Управление качеством / О. В. Аристов. – Москва : ИНФРА-М, 2009. – 237 с.
6. Горбашко Е. А. Управление качеством / Е. А. Горбашко. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 384 с.
7. Системы, методы и инструменты менеджмента качества / М. М. Кане, Б. В. Иванов, В. Н. Корешков, А. Г. Схиртладзе. – Санкт-Петербург : Питер, 2009. – 560 с.
8. Ребрин Ю. И. Управление качеством /

- Ю. И. Ребрин. – Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2004. – 174 с.
9. Шокина Л. И. Оценка качества менеджмента компаний / Л. И. Шокина ; под ред. М. А. Федотовой. – Москва : КноРус, 2009. – 344 с.
 10. Как сократить объем документации СМК [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://quality.eup.ru/DOCUM4/volume-docum-smk.htm> (дата звернення: 5.02.2017). – Назва з екрана.
 11. ISO Official website [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iso.com> (дата звернення: 21.01.2017). – Назва з екрана.
 12. Управление документацией. Процедура № 01-ДП [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.kpms.ru/Procedury/Q_Example_Documents.htm (дата звернення: 5.02.2017). – Назва з екрана.
 5. Aristov, O. V. (2009). *Upravlenie kachestvom [Management of quality]*. Moscow: INFRA-M [in Russian].
 6. Gopbashko, E. A. (2008). *Upravlenie kachestvom [Management of quality]*. Sankt Peterburg: Pieter [in Russian].
 7. Kane, M. M., Ivanov, B. V., Koreshkov, V. N., Shirladze, A. G. (2009). *Sistemy, metody i instrumenty menedzhmenta kachestva [Systems, methods and tools of quality management]*. Sankt Peterburg: Pieter [in Russian].
 8. Rebrin, Yu.I. (2004). *Upravlenie kachestvom [Quality control]*. Taganrog: Publishing house TRTU [in Russian].
 9. Shokina, L. I. (2009). *Ocenka kachestva menedzhmenta kompanij [Quality management of companies]*. M. A. Fedotova (Ed.). Moscow: KnoRus [in Russian].

REFERENCES

1. Chiru, L. (2013). et al. *Calitate și excelență în afaceri [Quality and excellence in business]*. Bucharest: ASE Publishing House [in Romanian].
2. Cretu, I. (2008). *Managementul Calității [Quality Management]*. Chisinau: TUM [in Romanian].
3. Juran, J. (2000). *Planificarea calității [Quality planning]*. Bucharest: Teora Publishing House [in Romanian].
4. Juran, J. (2001). *Quality Control Handbook*. New York: Editura McGraw Hill [in English].
10. Kak sokratit' ob'em dokumentacii SMK [How to reduce the amount of QMS documentation]. (n.d.). <http://quality.eup.ru/DOCUM4/volume-docum-smk.htm>. Retrieved from <http://quality.eup.ru/DOCUM4/volume-docum-smk.htm> (accessed 5 February 2017) [in Russian].
11. ISO Official website. (n.d.). <http://www.iso.com>. Retrieved from <http://www.iso.com> (accessed 21 January 2017) [in English].
12. Upravlenie dokumentaciej. Procedura № 01-DP [Document management. Procedure No. 01-DP]. (n.d.). http://www.kpms.ru/Procedury/Q_Example_Documents.htm. Retrieved from http://www.kpms.ru/Procedury/Q_Example_Documents.htm (accessed 5 February 2017) [in Russian].

О. Ф. Лівіцький, доктор економічних наук, доцент (Кооперативний-торговий університет Молдови). **Деякі аспекти управління якістю на підприємстві.**

Анотація. Мета статті полягає у виявленні особливостей забезпечення й управління якістю на рівні підприємств в умовах ринкової економіки з високим рівнем конкуренції. Статтю присвячено дослідженню ефективності функціонування підприємств, які здійснюють впровадження системи управління якістю з метою забезпечення їх прибутковості. **Методика дослідження.** Вирішення поставлених у статті завдань здійснено за допомогою таких загальнонаукових і спеціальних методів дослідження: аналізу та синтезу, систематизації та узагальнення, діалектичного підходу. **Результати.** Проаналізовано та систематизовано по-

няття з управління якістю та системою управління якістю на рівні підприємств. Розроблено напрями підвищення рівня якості та удосконалення діяльності підприємства, які сприяють підвищенню якості продукції та послуг, а також підвищенню ефективності функціонування підприємств. **Практична значущість результатів дослідження.** У статті обґрунтовано, що впровадження системи управління якістю сприятиме збільшенню обсягу доходів і прибутку в разі підвищення рівня задоволеності клієнтів та інших партнерів організації. Основні наукові положення статті можна використовувати у практиці підприємств.

Ключові слова: якість, система управління якістю, стандарти, організація, контроль, забезпечення якості, результати.

O. Livitchi, Dc. Econ. Sci., Docent (Trade Co-operative University of Moldova). Some aspects of quality management within the enterprise.

Annotation. Purpose. The article is to identify the features of quality assurance and management at the enterprise level in a market economy with a high level of competition. The article is devoted to the study of the efficiency of the functioning of enterprises that implement the quality management system to ensure their profitability. **Methodology of research.** The objectives of the article implemented by using the following general and specific research methods: analysis and synthesis, systematization and generalization, dialectical approach. **Findings.** Have been analyzed and systematized the concepts of quality management and the quality management system at the enterprise level. The directions of increasing the level of quality and improving the activities of the enterprise have been developed, which contribute to improving the quality of products and services and increasing the efficiency of enterprises' operation. **Practical value.** The article substantiates that the introduction of a quality management system will contribute to an increase in revenue and profit while improving the level of satisfaction of clients and other partners of the organization. The main scientific provisions of the article can be used in the practice of enterprises.

Keywords: quality, quality management system, standards, organization, control, quality assurance, results.