

Підвишенна Н.В.
Кубишина Н.С.
канд. економ. наук, доцент
Національний технічний університет України «КПІ»

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

THE QUALITY MANAGEMENT OF PRODUCTS IN INDUSTRIAL ENTERPRISES

Стаття присвячена управлінню якістю продукції на промислових підприємствах України. Організація діяльності підприємства розглядається з точки зору процесів. Управління якістю продукції буде залежати від процесного підходу до організації діяльності.

Під процесами запропоновано розуміти логічно впорядковані послідовності етапів (кроків, елементів), які перетворюють входи на виходи. Акцентуємо увагу на те, що якість продукції безпосередньо визначається якістю процесів її проектування, розробки, виготовлення і використання. Завдання управління якістю, виходячи з цього, полягає в тому, щоб усі ці процеси знаходилися під контролем та виявлялися і усувалися всі невідповідності вимогам по якості.

Для вітчизняного ринку освітлювальної техніки запропоновано, виходячи з ринкових умов, застосування підходу з позиції процесів. Запропоновано процеси, складовими яких є інноваційний, операційний та допоміжний процес.

Стаття посвячена управленню качеством продукции на промышленных предприятиях Украины. Организация деятельности предприятия рассматривается с точки зрения процессов. Управление качеством продукции будет зависеть от процессного подхода к организации деятельности.

Под процессами предложено понимать логически упорядоченные последовательности этапов (шагов, элементов), которые превращают входы в выходы. Акцентируем внимание на то, что качество продукции напрямую определяется качеством процессов ее проектирования, разработки, изготовления и использования. Задачи управления качеством, исходя из этого, заключается в том, чтобы все эти процессы находились под контролем и проявлялись и устранялись все несоответствия требованиям по качеству.

Для отечественного рынка осветительной техники предложено, исходя из рыночных условий, применения подхода процессов. Предложено процессы, составляющими которых являются инновационный, операционный и вспомогательный процесс.

Article is devoted to a Quality management of products of industrial enterprises of Ukraine. The organization of the company is considered in terms of processes. The Quality management will depend on the process approach to organizing activities.

Under processes proposed to understand the logically ordered sequence of steps (steps, elements) that convert inputs into outputs. We draw attention to the fact that product quality is

directly determined by the quality processes of design, development, manufacture and use. Objective quality management, therefore, is that all these processes are under control and to identify and eliminated all non-compliance with the quality.

For domestic market of lighting proposed, based on market conditions, the use of the process approach. Proposed a process, which concerns innovation, operational and support processes.

Ключові слова: промислове підприємство, управління, якість, система, процесний підхід, стандарт.

Вступ. Важливе значення в діяльності підприємства займає якість продукції. Сучасна ринкова економіка висуває принципово інші вимоги до якості продукції, що випускається. Підвищення якості продукції значною мірою визначає здатність підприємства до виживання в умовах ринку, темпи науково-технічного прогресу, зростання ефективності виробництва, економію всіх видів ресурсів, що використовуються на підприємстві.

Якість є передумовою конкурентоспроможності підприємства. Причиною цього є те, що споживачі все частіше звертають увагу при виборі продукції власне на її якість. Звідси й необхідність постійної, цілеспрямованої роботи щодо підвищення якості продукції в порівнянні з аналогами конкурентів.

Для того, щоб продукція була якісною необхідно приділяти значну увагу управлінню якістю продукції на підприємстві. Управління якістю не доцільно розглядати як окремий процес на підприємстві. Саме тому на підприємстві доцільно впроваджувати систему якості, яка полягає в комплексності підходу до покращення результатів. В зв'язку з цим важливим є момент визначення процесів, які будуть складати цю систему, що надасть можливість оптимально розподілити зусилля підприємства під час створення продукції та забезпечить контроль за здійсненням всіх функцій.

Постановка завдання. Метою статті є аналіз управління якістю на основі процесного підходу та запропоновано процеси, складовими яких є інноваційний, операційний та допоміжний.

Методологія. Теоретико-методологічною основою проведеного дослідження послуговували положення теорії управління якістю продукції, загальнонаукові методи наукового пізнання.

Результати дослідження. Серед науковців поширена думка, що ХХІ ст. буде століттям якості. Якості в усіх її проявах: якості продукції і послуг, якості праці, якості навколишнього середовища і, в цілому, якості життя. Проблема забезпечення якості така ж давня, як і саме людство [1].

Управлінням якістю продукції на підприємствах присвячені роботи вітчизняних й зарубіжних вчених, зокрема таких як: Ю.П. Адлер, Р.А. Бичківський, С.А. Варакута, В.Є. Момот, Салухіна Н.Г., Кубишина Н.С., Ю.Е. Полозов, С. Парк, В.М. Рябченко, А. Редзюк, Р.О. Толпежников, А.К. Фейгенбаум, С.Е. Шепетова, Дж. Харінгтон, С. Рубінштейн, В.Парето, К.Ісикава, Е. Демінг, Т. Нагао, Дж. Стінг, Дж. Еттингер, та інші. Проте

недостатньо дослідженим залишилось питання щодо застосування процесного підходу до управління якістю продукції на промислових підприємствах.

Управління якістю продукції має на меті створення конкурентоспроможної пропозиції з огляду на наявну на ринках аналогічну продукцію. Оскільки конкурентоспроможність продукції становить сукупність властивостей товару, яка забезпечує його здатність конкурувати з аналогами на конкурентному ринку в певний період часу, то перед відділом маркетингу постає завдання формувати конкурентоспроможну пропозицію й управляти цією конкурентоспроможністю.

Управління якістю (продукцією, виробничими процесами і підприємством в цілому) передбачає:

- стимулювання і збереження стилю керівництва, що сприяє забезпеченню якості;
- забезпечення цінностей, світогляду і поведінки, що сприяють поліпшенню якості.

Для ефективної організації управління якістю продукції слід, щоб був визначений не тільки об'єкт управління, а й категорії управління, тобто явища, що дають змогу краще усвідомити й організувати весь процес.

За умов жорсткої конкуренції та посилення незалежності споживчих переваг розробка, упровадження та підвищення дієвості управління якістю можуть здійснюватися з огляду на перебіг конкретних процесів [4].

Підхід з позицій процесу ґрунтується на тому, що процесом можна вважати всяку діяльність, під час якої для перетворення входів на виходи використовуються ресурси. Для плідної діяльності організаціям належить визначити численні взаємозв'язані процеси з метою керування ними [4].

Кожний процес розглядається з позицій системи, згідно з якими:

- входи і результати процесу чітко визначаються та вимірюються;
- визначаються споживачі кожного процесу, ідентифікуються їхні вимоги, вивчається, наскільки вони задоволені результатами процесу;
- встановлюється взаємодія конкретного процесу з іншими процесами організації;
- визначаються повноваження, права та відповідальність за управління процесом;
- під час проектування процесу визначається його ресурсне забезпечення.

Виходячи з вище сказаного, на промислових підприємствах в межах системи управління якістю запропоновано визначити наступні процеси (див. табл.1). Всі процеси об'єднані у дві групи – це основні та допоміжні процеси, тобто функціональні процеси, що забезпечують основні процеси. Виділяють також таку групу процесів як управлінські, до яких належать організація, планування, контроль, аналіз, регулювання тощо.

Процеси, визначені на підприємстві

Основні процеси		
Процес 1. Створення продукту	Процес 2. Виробництво продукту	Процес 3. Постачання продукту
Допоміжні процеси		
Процес 4. Управління поставками		
Процес 5. Управління людськими ресурсами		
Процес 6. Управління фінансовими ресурсами		
Процес 7. Управління інформаційними ресурсами		

[Джерело: Василевская С. В. Процессы СМК: прикладная идентификация]

Взаємодію вищеназваних процесів можна зобразити за допомогою простої схеми (див. рис. 2). Вона є простою, без ніяких складнощів. Особливістю є те, що коли закінчується останній процес одразу ж починається перший.

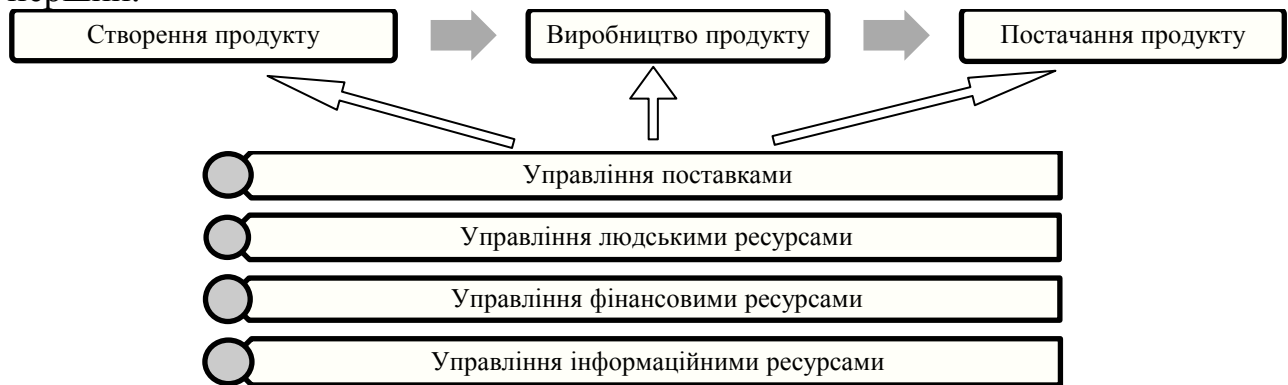


Рис. 2. Взаємодія основних та допоміжних процесів підприємства

[Джерело: власна розробка]

Щодо взаємодії допоміжних процесів, то вони виступають своєю підтримкою для ефективного функціонування основних процесів. Вони функціонують не постійно, можуть з'являтися на окремих стадіях та при певних ситуаціях, що зокрема виникли на ринку тощо.

На промисловому ринку для того, щоб виготовляти високоякісну продукцію та бути конкурентоспроможним, застосування процесного підходу в управлінні організацією є надзвичайно важливим. Він допомагає здійснювати контроль як на рівні одного процесу, так і в загальному – на рівні всієї організації, що дозволяє уникати браку продукції.

Розглянемо детальніше підхід з позиції процесів до управління якістю продукції на прикладі підприємства, яке спеціалізується на виробництві освітлювальної техніки – ТОВ «ОСП Корпорація «Ватра».

В організаційній діяльності ТОВ «ОСП Корпорація «Ватра» виділено основні процеси: створення продукту, виробництво продукту, постачання продукту. Процес «створення продукту» на підприємстві передбачає перетворення інформації про потреби, побажання споживача в документацію,

яка описує вимоги до характеристик продукції та параметрами процесу випуску продукції. Цей процес є початковим і вирішальним для якості освітлювальної техніки. На цьому етапі важливо визначити такі показники якості продукції як раціональність конструкції світильника, матеріаломісткість, енергоємність, тобто показники технологічності освітлювальної продукції.

Процес «виробництво продукції» на ТОВ «ОСП Корпорація «Ватра» передбачає перетворення вхідної продукції (сировина (алюміній, сталь, пластмаса тощо), інші матеріали, інформація) у власне кінцеву продукцію – освітлювальну техніку. В цьому процесі важливим для якості продукції є безпосередньо показники якості вхідної продукції, зокрема це показники технологічності, екологічності, безпеки тощо. В ході цього процесу слід здійснювати контроль характеристик продукції, що закупляється. Якість виконання цього процесу можна виміряти такими показниками як вчасні поставки необхідної сировини, % браку виробленої продукції, час виробництва одиниці продукції.

Наступним процесом, виділеним на підприємстві є постачання продукту. Він передає перетворення інформації про замовлення в інформацію про продукцію, що направляється споживачеві; включає в себе функцію доставки продукції тощо. Цей процес на підприємстві включає в тому числі й надання додаткових послуг (після- та допродажний сервіс), які відіграють значну роль в якості продукції. Якість цього процесу можна виміряти такими показниками як ступінь задоволення споживачів освітлювальною технікою підприємства, час виконання замовлення, комплексна оцінка роботи служби зі споживачами тощо.

Допоміжні процеси, які виділені в організаційній діяльності ТОВ «ОСП Корпорація «Ватра» є підтримуючі для кожного основного процесу. Так при здійсненні процесу «створення продукції» процес «управління людськими ресурсами» передбачає визначення необхідної кількості працівників для виконання розробки, оцінку рівня їх компетентності. Тобто, можна сказати, що «управління людськими ресурсами» забезпечує інші процеси компетентними виконавцями.

Якщо розглядати, то процеси в розрізі організаційної структури ТОВ «ОСП Корпорація «Ватра», то варто відмітити, що кожен процес в основному проходить через один відділ. Так, створенням освітлювальної техніки займається конструкторсько-технологічний відділ, виробництвом – власне виробничий відділ, за постачання відповідає відділ збуту. В цих процесах приймають участь і інші відділи підприємства, але вони відіграють скоріше допоміжну роль. Це можна виділити недоліком організації процесів на підприємстві.

Ринок освітлювальної техніки України має свої особливості та тенденції розвитку, зокрема це по-перше значні щорічні зростання (в середньому приблизно 10-15 %). По-друге, це стрімкий розвиток технологій, зокрема енергозберігаючих, а саме світлодіодів. Також слід враховувати потреби та вимоги споживачів до освітлювальної техніки. Для них є важливими такі показники якості освітлювальної техніки як показники надійності, безпечності використання, екологічності та технологічності (головними в даному випадку можна виділити рівень енергоспоживання та термін служби світильника).

Враховуючи вище сказане, на нашу думку, доцільним було б вдосконалити процесний підхід на підприємствах даної галузі. Зазначимо, що для більшої ефективності, краще було б деталізувати основні процеси. Адже виділені три є можливо й найосновнішими, але не вичерпними[6]. Зокрема, організаційну діяльність підприємства пропонуємо розділити на інноваційний (так як ринок освітлювальної техніки характеризується стрімким розвитком технологій) та операційний процес, які в свою чергу будуть підрозділятися на більш детальні процеси (див. таб. 2). Це допоможе вдосконалити систему управління якістю та більш ефективно виконувати той чи інший вид діяльності на підприємстві.

Таблиця 2

Процеси, які пропонується виділяти на підприємстві

Основні процеси					
Інноваційний процес			Операційний процес		
Процес 1. Визначення потреб споживача	Процес 2. Аналіз ринку	Процес 3. Створення продукту	Процес 4. Виробництво продукту	Процес 5. Збут продукції/сервіс	Процес 6 (1). Задоволення потреб споживача — моніторинг задоволення потреб
Допоміжні процеси					
<i>Функціональні процеси, що забезпечують основні процеси</i>					
Управління людськими ресурсами					
Управління фінансовими ресурсами					
Управління інформаційними ресурсами					
Внутрішній бенчмаркінг (вивчення кращої практики, у тому числі практики конкурентів в організації процесів) з метою постійного вдосконалення діяльності					

[Джерело: власна розробка]

Також на підприємстві потрібно забезпечити проходження кожного процесу через декілька підрозділів. Так, наприклад, процес «створення продукту» буде проходити через маркетинговий відділ (визначення потреб споживачів у цільових сегментах, аналіз ринку, позиціонування підприємства на ринку), відділ якості (де встановлюються необхідні параметри якості, що відповідають потребам споживача, а також міжнародним стандартам якості), економічну службу (визначає цільові установки щодо собівартості в кінцевому продукті, де перевіряються фінансові можливості підприємства

стосовно виготовлення продукту, а ринку — поглинути цей продукт при планових цінах — результат процесу ідентифікації ринку), конструкторсько-технологічний відділ (прототип нового продукту споживача або продукту, що розробляється чи модернізується, який строго відповідає потребам, побудова технологічних процесів, що забезпечують виробництво продукту з характеристиками, які відповідають вимогам споживачів).

Дуже важливо, щоб за весь процес «створення продукту» відповідала одна людина (керівник процесом). У цьому — принципова відмінність від типово побудованої лінійно-функціональної структури організації, де усі відповідають за усе і водночас — ні за що.

Таким чином, основні процеси насамперед орієнтовані на кінцевого споживача (ринок). Організація діяльності підприємства таким чином дозволить відслідковувати причини виявлених нових кризових явищ у поєднанні з динамікою ринку і швидко їх усунути, а також побудувати бізнес, який має майбутнє.

Висновок. Забезпечення якості все частіше розуміють не як технічну функцію, реалізовану якимось підрозділом, а як систематичний процес, що пронизує всю організаційну структуру підприємства.

На промислових підприємствах України, в умовах глобалізації, загострення конкуренції тощо, доцільно застосовувати підхід з позиції процесів до організації своєї діяльності. Такий підхід забезпечить високу якість продукції, а отже й конкурентоспроможність підприємства, за рахунок чіткого розподілення функції та обов'язків на підприємстві, здійснення контролю під час здійснення найменшої операції тощо. Ватро зазначити, що для більшої ефективності, краще було б деталізувати основні процеси. Зокрема, доцільно організаційну діяльність підприємства розділити на інноваційний (так як ринок освітлювальної техніки характеризується стрімким розвитком технологій) та операційний процес, які в свою чергу будуть підрозділятися на більш детальні процеси. Це допоможе вдосконалити систему управління якістю та більш ефективно виконувати той чи інший вид діяльності на підприємстві.

Зазвичай на підприємстві виділяють основні (створення продукції, виробництво продукції, постачання продукції) та допоміжні процеси (управління фінансовими ресурсами, управління людськими ресурсами та ін.).

Варто, щоб якість продукції, управління нею охоплювали всі підрозділи підприємства без винятку. Це допоможе підприємству діяти як система, краще організовувати свою діяльність, так як усеосяжне підвищення якості досягається тільки зацікавленою участю всіх працівників. Усе це є здійсненням тільки тоді, коли діє чітко організована система управління якістю, спрямована на інтереси споживачів, що стосується всіх підрозділів і

прийнятна для всього персоналу. На підприємстві необхідно створювати спеціальний орган – відділ з управління якістю.

Література:

1. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. 3-тє вид. випр. і доп./ Шаповал М.І. – К.: Знання, КОО, 2007. – 471 с.
2. Фомичев С.К. Основы управления качеством: Учеб. пособие. / Фомичев С.К., Старостина А.А., Скрябина Н.И. – К.: МАУП, 2000. – 196 с.
3. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством. – М: Изд-во стандартов, 2004. – 298 с.
4. Винокуров В. Качество управления как фактор укрепления рыночных позиций предприятия / В. Винокуров, А. Винокуров // Стандарты и качество. – 2006. – №3. – С. 23–27.
5. Василевская С. В. Процессы СМК: прикладная идентификация [Электронный ресурс] / С. В. Василевская // Веб-портал KlubOK.net – Управление качеством. - Режим доступа: <http://www.klubok.net/article2371.html>
6. Калита Т.П. Процессный подход — что сделать, чтобы он стал реальностью в организации [Электронный ресурс] / Т. П. Калита // Журнал «DasManagement» - 2010. - № 10-12. – Режим доступа до журн. : <http://www.management.com.ua/qm/qm159.html>.