

МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ

У сучасних умовах глобалізації економіки, розвитку міжнародних торговельних і виробничих зв'язків підвищують вимоги, що висуваються споживачами до якості продукції. Орієнтація бізнесу на задоволення споживача вимагає від харчових підприємств забезпечувати високу якість харчової продукції, що задовольняє вимоги ринку й споживчого попиту.

Ринковий підхід до створення системи менеджменту якості дозволяє виділити й реалізувати на практиці наступні принципи:

- принцип орієнтації на споживача, на задоволення його існуючих і потенційних потреб;
- принцип орієнтації на задоволення потреб персоналу харчового підприємства й інших зацікавлених сторін.

Дослідження показують, що перераховані й інші ринкові принципи на практиці поєднуються із системними принципами. Так системний підхід зумовлює використання відомих з теорії складних систем принципів поведінки, що ускладнюється [1].

Найбільш прийнятним напрямком методології наукового пізнання досліджуваної системи варто вважати кібернетичний підхід, що полягає в об'єднанні розрізнених заходів щодо поліпшення якості продукції в єдину систему цілеспрямованих, постійно здійснюваних дій на всіх стадіях життєвого циклу продукції.

Системний підхід до менеджменту якості відповідно до стандартів ISO спонукує підприємства аналізувати вимоги, пропоновані до продукції, визначати процеси, у ході яких формується кінцевий результат, а також підтримувати ці процеси в керованому стані.

На додаток до принципової основи СМЯ (система менеджменту якості) виділений ряд передумов, що сприяють безсумнівній актуальності впровадження й удосконалювання системи менеджменту якості в заводських умовах [3].

Насамперед, це соціальні передумови. Вони пов'язані з необхідністю для підприємств задовольняти потреби споживачів у продукції підвищеної якості.

I МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЯ
«Проблеми та перспективи інноваційного соціально-економічного розвитку
в умовах глобалізації: регіональний вектор», Ізмаїл - 2012

Технічні передумови полягають у необхідності для підприємств урахувати технічні закономірності при створенні й проявленні різних властивостей продукції на всіх стадіях життєвого циклу.

Економічні передумови зумовлені становищем харчових підприємств на ринку. У цьому випадку варто виділити ще раз посилення орієнтації результатів діяльності підприємства на споживача. З економічної точки зору необхідно знати, наскільки якість відповідає потребам.

Організаційні передумови виражаються у створенні нових оргструктур. Зокрема, на підприємствах створюються відповідні підрозділи, що виконують функції по досягненню необхідної якості.

Правові передумови пов'язані зі створенням нормативної, технічної й організаційної документації, удосконалюванням порядку її розроблення, утвердження, упровадження й виконання.

При системному підході об'єкт даного дослідження - СМЯ – розглядається, як:

1) цілісна система, в якій відділи й виробничі підрозділи харчового підприємства працюють спільно, утворюючи в сукупності функціонуючу систему, спрямовану на діяльність з підвищення якості. Для одержання результату організується цілеспрямована взаємодія компонентів СМЯ - її підсистем. Отже, внутрішня цілісність СМЯ, як необмежено довго діючого утворення, синтезує процеси створення нової вартості (виробництва) й інноваційного відновлення виробничої бази (відтворення);

2) відкрита система, що може функціонувати, тобто розвиватися тільки в процесі взаємодії із зовнішнім середовищем. Завдання менеджерів з якості - прогнозування ситуацій і здійснення заходів з адаптації параметрів СМЯ до факторів зовнішнього середовища. При застосуванні системного методу на основі маркетингових досліджень визначаються параметри «виходу» СМЯ, зв'язки із зовнішнім середовищем, можливості й якість «входу» (ресурси й інформація для процесу) і тільки потім якість процесу в системі;

3) система, що має структуру, під якою розуміється сукупність її компонентів і їх зв'язків, що визначають внутрішню будову й організацію об'єкта як цілісної системи. Оптимальна структура системи повинна мати мінімальну кількість компонентів, що вповні виконують задані функції, і бути адаптивною до вимог, що змінюються, і цілей;

4) цілеспрямована система, що означає обов'язкове визначення цілей СМЯ, до якої, поряд з економічними нормативами, повинні бути включені соціальні й екологічні;

5) система менеджменту з високим рівнем організованості й прагненням до стану стійкої рівноваги, що припускає адаптацію системи до параметрів зовнішнього середовища, що змінюються, до внутрішніх факторів;

I МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЯ
«Проблеми та перспективи інноваційного соціально-економічного розвитку
в умовах глобалізації: регіональний вектор», Ізмаїл - 2012

б) множинно описувана система, що визначається її складністю, неможливістю пізнання всіх її параметрів і властивостей, необхідністю вивчення її окремих аспектів і інших факторів.

З урахуванням вимог ISO 9001-2000 систему менеджменту якості на підприємстві можна представити у вигляді чотирьох груп взаємопов'язаних процесів, перелік яких може бути доповнений і видозмінений у зв'язку зі зміною стратегії, політики й цілей об'єкта:

- керівництво підприємством;
- управління ресурсами на підприємстві;
- виробництво продукції;
- вимірювання, аналіз і поліпшення.

СМЯ, функціонуючи в комплексі з усіма видами діяльності підприємства (організаційною, технічною, технологічною, економічною, правовою, соціальною), охоплює внутрішньозаводську роботу цехів і служб, що забезпечують проектування, закупівлі, виробництво, контроль і випробування продукції, підготовку документації на продукцію, маркування, консервацію, упакування, транспортування, зберігання, поставку, обслуговування й утилізацію. Це означає, що ефективно діюча СМЯ, отже, забезпечує:

- реалізацію політики й цілей у сфері якості;
- виконання вимог технічного завдання замовника й умов контрактів;
- дотримання вимог технічної документації, що поширюється на виконувані види робіт і продукцію, що випускається;
- запобігання появі продукції, що не відповідає встановленим вимогам;
- стабільний рівень якості продукції, що випускається, і технологічних процесів її виготовлення;
- проведення на виконуваних стадіях життєвого циклу продукції взаємопов'язаних організаційно-технічних заходів щодо забезпечення якості;
- зниження непродуктивних витрат (втрат) ресурсів по виконанню контрактів і т.п.

Створення й розвиток СМЯ ґрунтується на застосуванні системного підходу, що забезпечує реалізацію загальної стратегічної, а також тактичних і операційних цілей харчового підприємства при раціональному використанні інформаційних, фінансових і інших потоків й узгодженні локальних критеріїв функціонування окремих елементів з глобальною метою функціонування системи.

I МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЯ
«Проблеми та перспективи інноваційного соціально-економічного розвитку
в умовах глобалізації: регіональний вектор», Ізмаїл - 2012

Формування розвиненої СМЯ є важливим інструментом досягнення стратегічних цілей ефективної адаптації до швидко мінливого навколишнього середовища, виступає центральною підставою інтеграції всіх учасників якісноутворюючого процесу, що зумовлює необхідність інноваційної трансформації заводських потоків і мереж, підвищення ефективності їх використання в інтересах відтворення.

Очевидно, що менеджменту якості необхідний не просто набір рішень і інструментів управління, а врешті - досягнення поставлених стратегічних і тактичних цілей. Тому менеджмент якості, розглянутий як система, повинен об'єднати в єдиний ланцюжок як концептуальні підходи до обґрунтування рішень, так і процедури їх здійснення, аж до розроблення й використання стратегії підприємства з якості.

Система менеджменту якості як частина загальної системи управління на харчовому підприємстві має чотири основні функціональні підсистеми (табл. 1).

Таблиця 1

Основні функціональні підсистеми СМЯ

Функціональна підсистема	Зміст
Планування якості	Процес узгодження інтересів трьох сторін: підприємства як об'єкта бізнесу, споживача як члена суспільства, органу влади, що регламентує діяльність підприємства
Управління якістю	Частина менеджменту якості, спрямована на виконання вимог до якості. Вплив на виробничий процес, що включає: суб'єкт управління, об'єкт управління, процес впливу шляхом реалізації управлінських функцій
Забезпечення якості	Вид діяльності, необхідний для створення впевненості в тому, що об'єкт виконуватиме вимоги до якості. Процес формування й підтримання погоджених характеристик продукції на етапах її життєвого циклу
Поліпшення, удосконалювання якості	Частина менеджменту якості, спрямована на збільшення здатності виконати вимоги до якості всіх учасників партнерства

I МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЯ
«Проблеми та перспективи інноваційного соціально-економічного розвитку
в умовах глобалізації: регіональний вектор», Ізмаїл - 2012

Практична координація даних і інших підсистем СМЯ дозволяє враховувати обмеження, що накладають на систему в цілому, шляхом визначення для кожної підсистеми певних узагальнених показників, визначених станом їх сукупності. Узагальнені показники використовуються як обмеження, що впливають з обмеженості ресурсів, матеріального й «теплого» балансів.

Виділено кілька рівнів інтеграції СМЯ в загальну систему менеджменту підприємства:

- концептуальний рівень, що характеризує сприйняття менеджменту якості як ринкової управлінської концепції:
 - стратегічна орієнтація на довгострокову політику у сфері якості за рахунок ефективного використання ресурсів підприємства відповідно до вимог ринку;
 - розвиток менеджменту якості як процесу залучення нових і збереження традиційних споживачів;
 - інформаційно-аналітичний рівень, що характеризує використання інформації для СМЯ у прийнятті управлінських рішень різними підрозділами підприємства;
 - виробничий рівень - обсяг, асортименти, витрати, упакування, гарантії;
 - рівень розвитку досліджуваних робіт - розроблення з урахуванням ринкової корисності й т.п.;
 - фінансовий рівень - бюджетування, цінова політика й т.п.;
 - закупівельно-збутовий рівень - забезпечення необхідними компонентами для створення корисності, застосовувані форми й методи продажів і т.п.;
 - адміністративний рівень - підбирання, розміщення й навчання кадрів;
 - організаційний рівень - безпосередньо характеризує діяльність служби якості й/або надійності.

Отже, концепція системного менеджменту якості, що є основою дисертаційної роботи, містить у собі підхід до функціонування й розвитку управлінської підсистеми підприємства на трьох рівнях: управління виробничою діяльністю, управління функцією якості, управління попитом на продукцію підвищеної якості.

Управління виробничою діяльністю харчового підприємства - стратегічно важливий напрямок у системі менеджменту якості, від якого принципово залежать два інші.

Концепція системного менеджменту якості формується й інтегрується в систему управління підприємством. Реальні управлінські процеси в розрізі конкретної діяльності з якості на практиці здійснюються за допомогою управління функцією якості.

Заходи щодо підвищення якості спрямовані на створення необхідного ринкового попиту на харчову продукцію. Результативність управління функцією якості залежить від показників результативності значень таких змінних, як планування, організація, мотивація, регулювання й контроль.

Досить важливо, що в СМЯ управління функцією якості залежить від основних маркетингових функцій харчового підприємства - управління товаром підвищеної якості, управління його ціною, комунікаціями й збутом.

В умовах ринку робота системи менеджменту якості є найважливішою складовою основної виробничої діяльності підприємства. Зокрема, важливе завдання СМЯ полягає в тому, щоб успішно розвивалися дослідницькі й експериментальні роботи, щоб досягнення науки й техніки, впроваджені у виробництво, позначалися на підвищенні ефективності виробництва й якості продукції.

Крім того, СМЯ повинна не тільки вловлювати неухильно зростаючі й мінливі ринкові потреби, а й задовольняти ці потреби повною мірою. Завдання полягає й у тому, щоб активно забезпечувати виконання планових завдань, реалізувати об'єктивні можливості для вирішення різних технічних і виробничих питань з урахуванням вимог і методичних положень СМЯ.

Література:

1. Киселев Э. В. Возможности использования информационных технологий при оценке эффективности системы менеджмента качества / Э. В. Киселев, Е. Н. Смирнова // Качество. Инновации. Образование. – 2005. – № 2.
2. Куликов Ю. А. Экономические аспекты систем качества / Ю. А. Куликов, А. Е. Хачатуров // Методы менеджмента качества. – 2001. – №5.
3. Новицкий Н. И. Управление качеством продукции: учеб. пособие / Н. И. Новицкий, В. Н. Олексюк. – Минск: Новое знание, 2001.