

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Управління якістю на підприємстві в сучасних умовах господарювання є важливою складовою успішної діяльності організації. В роботі досліджено актуальні аспекти управління якістю в контексті сучасних економічних та технологічних трансформацій. Розглянуто важливість управління якістю в бізнесі та ключові аспекти цього процесу, включаючи сертифікацію та стандартизацію, навчання персоналу, управління ризиками та вплив технологічних інновацій. Інтеграція цих аспектів у систему управління якістю допомагає досягти високих стандартів якості продукції та послуг, підвищити конкурентоспроможність та задоволеність клієнтів.

Ключові слова: управління якістю, стандартизація, інновації, якість продукції, клієнтозорівість.

Abstract

Quality management in modern business conditions is a crucial component of organizational success. This work explores relevant aspects of quality management in the context of contemporary economic and technological transformations. It highlights the significance of quality management in business and key aspects of this process, including certification and standardization, employee training, risk management, and the impact of technological innovations. The integration of these aspects into a quality management system helps achieve high standards of product and service quality, enhances competitiveness, and ensures customer satisfaction.

Keywords: quality management, standardization, innovation, product quality, customer-centricity.

Вступ

В умовах сучасного господарювання, які визначаються стрімкими змінами в економіці та технологіях, управління якістю стає важливішим елементом успішної діяльності будь-якого підприємства. Забезпечення високої якості продукції та послуг є важливим завданням для підприємств у всьому світі. Актуальність даної проблеми на сучасному етапі набуває особливого значення через наукові та економічні досягнення, створення нових глобальних ринків та впровадження передових технологічних розробок. У результаті цих тенденцій на промислових підприємствах формується комплексна система заходів з метою підвищення якості продукції та забезпечення своєчасного набуття необхідних знань. Ця система стає важливою складовою у розвитку та зміцненні конкурентоспроможності економіки країни.

Результати дослідження

Управління якістю на підприємстві базується на основних принципах, таких як: орієнтація на клієнта, лідерство, залучення персоналу, процесний підхід, системний підхід, постійне поліпшення, фактичний підхід до управління та інші. Використання даних принципів допомагають підприємствам досягати високого рівня якості продукції та послуг, а також зрозуміти, що управління якістю - це не тільки система стандартів, але і філософія, яка охоплює всі аспекти діяльності підприємства. Розглянемо наведені принципи більш детально.

1. Орієнтація на клієнта (Customer Focus). Цей принцип покладає основу для всієї системи управління якістю. Організація повинна ретельно вивчати потреби і очікування своїх клієнтів, розробляти продукцію або послуги, які їх задовольняють, і завжди ставити клієнта в центр уваги.

2. Лідерство (Leadership). Керівництво організації повинно встановлювати чіткі цілі та визначати шляхи до досягнення якісних результатів. Лідери повинні бути прикладом для інших у встановленні високих стандартів якості та постійному покращенні.

3. Залучення персоналу (Involvement of People). Персонал на всіх рівнях повинен бути включений у процес управління якістю. Це означає визнання важливості кожного працівника до якості і можливість для них брати участь у прийнятті рішень.

4. Процесний підхід (Process Approach). Управління якістю має бути спрямоване на систему

процесів, які взаємодіють для досягнення цілей. Визначення, аналіз і покращення цих процесів є ключовим елементом ефективного управління якістю.

5. Системний підхід (System Approach). Управління якістю повинно бути інтегровано в загальний менеджмент підприємства. Всі аспекти діяльності повинні бути підпорядковані загальним цілям і принципам управління якістю.

6. Постійне поліпшення (Continuous Improvement). Принцип постійного поліпшення передбачає, що підприємство повинне постійно шукати способи покращення своїх процесів та продуктів. Це може включати в себе впровадження нових технологій, навчання персоналу та аналіз результатів для зменшення дефектів та оптимізації діяльності.

7. Фактичний підхід до управління (Evidence-Based Decision Making). Рішення повинні бути засновані на аналізі даних та фактах, а не на власних припущеннях чи інтуїції. Аналіз даних допомагає усунути пристрасті та ставити рішення на об'єктивній підставі [3].

Ці принципи створюють основу для ефективної системи управління якістю, яка сприяє досягненню високих стандартів якості та задоволенню потреб клієнтів. Вони важливі як для великих корпорацій, так і для малих підприємств та організацій у всіх сферах діяльності.

При управлінні якістю на підприємстві необхідно враховувати інструменти управління якістю, які допомагають підприємствам досягти високих стандартів якості, оптимізувати виробництво та процеси, а також забезпечити задоволеність клієнтів. Вибір конкретних інструментів залежить від типу діяльності, мети і завдань підприємства. Вони є ключовими для забезпечення високого рівня якості продукції та послуг на підприємстві. Нижче наведені основні інструменти, які необхідно враховувати при управлінні якістю.

1. Системи стандартизації (ISO). Міжнародні стандарти якості, розроблені Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO), дозволяють організаціям встановити узгоджені процедури та вимоги для забезпечення якості продукції та послуг. Найвідоміші сертифікації ISO включають ISO 9001 для систем управління якістю, ISO 14001 для екологічного управління та інші [1].

2. Методологія Six Sigma. Це стратегія та методологія, спрямована на покращення якості продукції та послуг шляхом виявлення та усунення дефектів та недоліків у процесі. Вона використовує набір інструментів, включаючи DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control), для досягнення високої якості та продуктивності.

3. Методологія Lean. Також відома як Lean Manufacturing або Lean Management, це підхід до управління, спрямований на мінімізацію витрат та максимізацію ефективності. Вона визначає недоліки та зайве виробництво, пропонуючи стратегії для їх усунення. Основні інструменти Lean включають 5S, Kanban, Kaizen та інші.

4. Total Quality Management (TQM). Це стратегія управління, яка розглядає якість як відповідальність всіх працівників та керівництва підприємства. Вона покликана покращити процеси, залучити персонал до управління якістю та підвищити задоволеність клієнтів.

5. План-До-Check-Act (PDCA). Це цикл якості, який полягає в постійному вдосконаленні процесів. Включає фази планування (Plan), виконання (Do), перевірки (Check) і дій (Act), де результати аналізуються, та зміни впроваджуються для покращення якості.

6. Статистичний контроль якості (Statistical Quality Control, SQC). Використовує методи статистики для визначення якості та стабільності процесів виробництва. До інструментів SQC входять контрольні картки, діаграми Парето, аналіз гістограм та інші.

7. Якісні інструменти (Quality Tools). Включають такі інструменти, як діаграми причинно-наслідкових зв'язків, графіки, діаграми розсіювання, інтерв'ю з клієнтами та співробітниками, SWOT-аналіз, техніки якості дизайну та інші.

Ці інструменти допомагають підприємствам впроваджувати та підтримувати принципи управління якістю, забезпечуючи високий рівень якості продукції та послуг та задоволення потреб клієнтів.

При управлінні якістю продукції на підприємстві важливою задачею є її вимірювання та аналіз. Перевірка та оцінка якості продукції та послуг є необхідним етапом, який поєднує всі попередньо наведені принципи та інструменти. Аналіз якості продукції є необхідною складовою в усіх аспектах управління. А саме при орієнтації на клієнта передбачає врахування потреб та очікувань клієнтів, тобто необхідно збирати відгуки клієнтів, визначати їхні вимоги та аналізувати результати для вдосконалення продукції чи послуг. Для досягнення лідируючих позицій на ринку вимагає встановлення чітких цілей та стратегій, а саме вимірювання якості надає засіб для оцінки, чи

досягаються ці цілі та якість виробництва відповідає вимогам. Залучення персоналу передбачає включення всіх рівнів працівників до процесу управління якістю. Вони можуть збирати дані та брати участь у аналізі для спільного покращення результатів. Процесний підхід та системний підхід вимагають вивчення та оптимізації процесів. Вимірювання якості надає дані для аналізу ефективності процесів та виявлення можливостей для поліпшення. Постійне поліпшення базується на аналізі результатів та пошуку нових способів покращення. Вимірювання якості допомагає ідентифікувати проблеми та слабкі місця, які можуть бути виправлені. Системи стандартизації (ISO), Six Sigma, Lean, та інші інструменти і методології вимагають визначення стандартів якості, вимірювань та контролю для досягнення високих стандартів якості.

Таким чином, вимірювання та аналіз якості стають невід'ємною частиною всього процесу управління якістю. Вони допомагають виявляти проблеми, вдосконалювати процеси, забезпечувати відповідність стандартам та досягати високого рівня задоволеності клієнтів.[1]

Підвищення якості продукції та послуг у сучасному бізнесі вимагає комплексного підходу до управління якістю, який включає сертифікацію і стандартизацію продукції та послуг, навчання та розвиток персоналу, управління ризиками, які пов'язані з якістю продукції, впровадження технологічних інновацій. Сертифікація та стандартизація грають важливу роль у визначенні відповідності продукції чи послуг певним стандартам якості такі як ISO, та установленні чітких критеріїв для досягнення високих стандартів [2]. Навчання та розвиток персоналу є ключем до досягнення високої якості. Розуміння стандартів якості та застосування відповідних інструментів управління якістю допомагає персоналу досягати високих стандартів та реагувати на зміни в процесах. Управління ризиками пов'язаними з якістю продукції чи послуг спрямоване на запобігання проблемам та негативним наслідкам. Технологічні інновації значно впливають на якість продукції чи послуг, сприяючи удосконаленню процесів контролю якості та автоматизації виявлення недоліків [5].

Всі ці аспекти інтегруються в комплексну систему управління якістю, яка сприяє досягненню високих стандартів якості продукції та послуг. Ця система відповідає потребам клієнтів, сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства та відображає зобов'язання до досягнення високого рівня якості.

Висновок

Управління якістю є критичним аспектом діяльності будь-якої організації, яка прагне досягнути високого рівня якості своєї продукції чи послуг. Цей процес об'єднує в собі низку ключових принципів, таких як орієнтація на клієнта, лідерство, залучення персоналу, процесний та системний підхід, постійне поліпшення та фактичний підхід до управління.

Однак важливо пам'ятати, що вимірювання та аналіз якості є невід'ємною складовою цього процесу. Вони дозволяють зібрати об'єктивні дані про якість продукції чи послуг, аналізувати їх та визначати шляхи для подальшого вдосконалення.

Розглянуто як стандартизація та сертифікація, навчання та розвиток персоналу, управління ризиками якості та використання новітніх технологічних інновацій грають важливу роль у підтримці високих стандартів якості, оскільки саме ці аспекти доповнюють та підтримують систему управління якістю, сприяючи досягненню високого рівня задоволення клієнтів і зміцненню позицій на ринку.

У підсумку, управління якістю є комплексним підходом, який вимагає системної роботи, сталого вдосконалення та врахування потреб клієнтів. Воно є ключовим чинником успіху та конкурентоспроможності підприємства в сучасному бізнес-середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аскарів Е.С. Міжнародні стандарти системи якості серії ISO. URL: <http://www.bizeducation.ru/library/management/qm/9/askarov4.htm>2. (дата звернення: 27.10.2023)
2. Кириченко Л.С. Чернухіна Н.М. Сертифікація та якість продукції в сучасних умовах господарювання. Львів, 2005. 215 с.
3. Рахлін К.М. Система менеджменту якості: помилки і помилки. *Методи менеджменту якості*. 2005. № 12. С. 19-20.
4. Система якості відповідно до норм міжнародних стандартів ISO 9000 URL: http://toplutsk.com/articles-article_379.html8. (дата звернення: 27.10.2023)
5. Віткін Л. Місце України у світовій і європейській якості. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2002. № 3. С. 43-49.

Ратушняк Ольга Георгіївна – к.т.н., доцент кафедри економіка підприємства та виробничого менеджменту Вінницького національного технічного університету, м. Вінниця, e-mail: ogratushnyak@gmail.com.

Ярмола Олена Сергіївна — студентка групи Л-20б, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: ylslena2003@gmail.com

Olga Georgievna Ratushnyak - Ph.D., Associate Professor of the Department of Enterprise Economics and Production Management of the Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: ogratushnyak@gmail.com.

Yarmola Olena S. — student of L-20b group, Faculty of Management and Information Security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: ylslena2003@gmail.com