

**ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ТА ПІДТРИМКИ СУЧАСНИХ СИСТЕМ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ И ПОДДЕРЖКИ СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
PROBLEMS OF IMPLEMENTATION AND SUPPORT OF MODERN QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM**

Науковий керівник – доц. кафедри металоріжучих верстатів, метрології та сертифікації ППТДМ,
канд. техн. наук, Паленний Ю.Г., Паленный Ю.Г., Palennyi Yu.G.

Виконала – Цехоцька О.Г., Цехоцкая Е.Г., Tsekhotska O.G.

Анотація: аналіз проблем впровадження та підтримки сучасних систем управління якістю, в якому розкриваються причини формального підходу до їх впровадження вищим керівництвом підприємств.

Ключові слова: система управління якістю, формальний підхід, стандарти ISO серії 9000.

Аннотация: анализ проблем внедрения и поддержки современных систем управления качеством, в котором раскрываются причины формального подхода к их внедрению высшим руководством предприятий.

Ключевые слова: система управления качеством, формальный подход, стандарты ISO серии 9000.

Abstract: an analysis of the problems of implementation and support of modern quality management systems, which reveals the reasons for the formal approach to their implementation by senior management of enterprises.

Key words: quality management system, formal approach, standards of ISO series 9000.

Не зважаючи на те, що впровадження систем управління якістю (СУЯ) надає підприємствам додаткових переваг на ринку, сучасний стан з впровадження СУЯ в Україні все ще не має того рівня розвитку якого досягнуто в розвинених країнах [1].

Вище керівництво підприємств здебільш орієнтовано на вирішенні поточних фінансових проблем, що вже виникли і потребують негайного вирішення. Проте, проблеми можна вирішувати, а можна попереджувати. Перший варіант є для керівників підприємств більш зрозумілим, тому що вирішення поточної проблеми дає швидкий результат, але таким чином не усувається причина її виникнення, що найчастіше призводить до повторного виникнення

проблеми. З іншого боку, впровадження СУЯ, як правило не дає миттєвих результатів, але вирішує найголовнішу проблему з усунення можливості повторення проблеми [2].

Крім того, сучасна СУЯ – це засіб за допомогою якого організація може досягати таких важливих цілей, як:

- 1) задоволення вимог споживачів;
- 2) стабільна робота підприємства;
- 3) можливість знаходити та знижувати ризики для підприємства.

Для досягнення найбільшої результативності та ефективності СУЯ повинна охоплювати усі підрозділи підприємства, працівники повинні мати відповідні знання для роботи та підтримувати розвиток процесів [3].

Найпоширенішим шляхом побудови СУЯ є впровадження стандартів ISO серії 9000. Це серія міжнародних стандартів, яка може бути впроваджена на будь якому підприємстві, будь якої галузі. Впровадження стандартів ISO серії 9000 дозволяє організаціям ефективно використовувати свої ресурси, мінімізувати можливі ризики, структурувати усі процеси, що приведе до стабільної роботи та підвищить довіру до організації [4].

Однак, як свідчить аналіз сучасного стану впровадження СУЯ в Україні є те, що СУЯ впроваджується формально. Формальний підхід – це підхід за якого СУЯ впроваджується тільки «на папері», працівники реалізують її як окрему частину робочого процесу не пов'язуючи її з діючими виробничими процесами. В такому випадку керівництво підприємства та працівники не розуміють сенсу в оформленні великої кількості документованої інформації [5].

В ході аналізу літератури, виявлено, що причиною формального підходу є те що підприємству окрім формального отримання сертифікату не потрібна СУЯ та керівництво не бачить перспектив в її впровадженні [6]. Постає питання, чому керівники підприємств не бачать переваг у впровадженні СУЯ. Аналіз показав, що керівники підприємств:

- не бачать перспективу збільшення доходу від впровадження СУЯ;
- при впровадженні СУЯ бачать перш за все тільки витрати на розробку, впровадження та мотивування співробітників;
- отримують сертифікат СУЯ тільки тому, що формальна наявність сертифікату надає конкурентні переваги під час тендерних торгів.

Таким чином керівники підприємств заздалегідь вважають, що будь які дії окрім формального впровадження не тільки приводять до втрат коштів, що вже є ризиком але й стримують розвиток підприємства через велику кількість непотрібної документації.

Розглядаючи можливі проблеми на підприємстві, пов'язані з формальним впровадженням СУЯ, можна виділити такі:

- ускладнення роботи працівників через велику кількість документованих процедур, що не ведуть до підвищення якості;
- нерозуміння працівниками цілей СУЯ та необхідності роботи за встановленими правилами;
- зіпсована репутація підприємства, через втрату довіри споживачів;
- несправджені фінансові очікування від отримання сертифікату на СУЯ без її впровадження.

Таким чином, формальне впровадження СУЯ, не тільки не поліпшує роботу підприємства, але й приводить до фінансових втрат.

Якщо керівники підприємств бажають отримати сертифікат не формально, то вони повинні проаналізувати перспективи для впровадження СУЯ та отримати консультацію спеціалістів і обговорити це із співробітниками, заручившись їх підтримкою. Керівник повинен отримати інформацію та необхідні знання з впровадження системи якості, адже це дозволить донести важливість СУЯ до працівників. Керівник може мотивувати працівників та показувати можливі шляхи для розвитку підприємства.

Керівники підприємств, з метою заощадження витрат, іноді використовують документи з СУЯ схожого підприємства та впроваджують їх без адаптації до своїх умов. Але без врахування індивідуальних особливостей кожного підприємства такі дії як правило призводять до формального впровадження СУЯ та фінансових втрат.

Важливим є встановлення достатніх та реальних термінів виконання усіх процесів по впровадженню СУЯ. Над швидкий темп розробки документованих процедур може привести до помилок, а в подальшому до збитків для підприємства.

Не формальне впровадження СУЯ пов'язано з розробкою великої кількості документів, додаткової роботи з розробки процедур, однак це допоможе визначити цілі та шлях до розвитку та підвищення якості, знайти та виправити причини виникнення проблем.

Таким чином можна стверджувати, що ефективність СУЯ залежить від неформального її впровадження. Ефективна робота підприємства – це те, що є мотивацією для керівництва впроваджувати СУЯ не формально. Часто ефективність оцінюють одразу після впровадження та отримують негативні результати не налагодивши всі процеси на підприємстві.

При оцінюванні ефективності впровадження СУЯ враховують тільки фінансові показники, тобто прибуток та витрати від діяльності підприємства. Звичайно ефективність

розраховується через показник рентабельності. У загальній формі економічна ефективність суспільного виробництва (E_{ϕ}) визначається як співвідношення "результати – витрати" за формулою [7]:

$$E_{\phi} = \frac{B_{\pi}}{З_{\text{мг}}}$$

де: B_{π} – вартість продукту (результати, сукупний продукт);
 $З_{\text{мг}}$ – матеріально-грошові витрати виробництва.

Економічна ефективність характеризується зниженням витрат на одиницю продукції, що дозволяє збільшити об'єми виробництва та отримувати вищий прибуток. Однак неможливо визначити витрати та доходи підприємства, які були б напяму пов'язані з впровадженням СУЯ через те, що неможливо порівнювати роботу підприємства до впровадження СУЯ та після, тому що за пройдений час (час впровадження СУЯ та оцінки її ефективності) змінилося багато інших факторів, які теж впливають на ефективність, і неможливо їх відокремити одне від одного. Але, якщо врахувати втрати, що можуть виникнути від невідповідної роботи СУЯ, то такі витрати можна віднести до збитків яких підприємство уникнуло завдяки впровадженню СУЯ.

Тобто враховуючи можливі збитки, керуючись ризик-орієнтованим підходом, на який спирається стандарт ISO версії 2015 року, можна зробити певний висновок щодо ефективності СУЯ. Ризик-орієнтований підхід дає можливість провести розрахунок втрат яких уникне підприємство, що допоможе переконати вище керівництво в необхідності неформального впровадження СУЯ.

Список літератури

1. Александров С.Л. Процеси, необхідні для СУЯ: критика виділення з метою сертифікації // *Методи менеджменту якості*. – 2010. – №1. – С. 5–6.
2. Перпері Л.М. Розгляд неформальних чинників, які впливають на якість надання освітніх послуг / Перпері Л.М., Паленний Ю.Г., Цехоцька О.Г. / *Стандартизація Сертифікація Якість* – № 3(110), 2018, с.48-53.
3. Oborsky G.A. Functioning principles of the internal quality assurance system of educational services. / Oborsky, G.A., Goloborodko, G.M., Perperi, L.M., Guhnin, V.P., Palennyi, Yu.G. / *Odes'kyi Politechnichnyi Universytet. Pratsi*, 2016, 3(50), 70 – 73. – doi: 10.15276/opu.3.50.2016.12..
4. Аспекти формування критеріїв оцінки якості освітніх послуг / Л. М.Перпері, Г. О. Оборський, Ю. Г. Паленний, Г. М. Голобородько, 2017. – (НТУ «ХПІ»). – (Механіко-технологічні системи та комплекси; вип. 44). – С. 162–166
5. Гусева А.В. Вдосконалення системи управління якістю // *Методи управління якістю*. – 2005. – № 8. – С. 7–9.
6. Злобина Н.В. Аналіз сучасних інструментів покращення системи менеджменту якості організації / Н. В. Злобина, В. А. Тонстова // *Економічний аналіз: теорія та практика*. – 2013. – № 3. – С. 41 – 43.
7. Отенко В.І. Формування аналітичного інструментарію оцінки ефективності діяльності підприємства // *Бізнес Інформ*. – 2013. – № 5. - С. 232-237. [Електронний ресурс]. – Режим доступу до журн. : www.businessinform.net.