

Давидюк Ю.В., Весельська О. В.

ВПЛИВ ЛЮДСЬКОГО ФАКТОРА НА ПРОЦЕС УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ

У статті визначено роль людського фактора в процесі управління якістю продукції з урахуванням міжнародного досвіду; проаналізовано діяльність гуртків якості в Японії, США та Західній Європі; досліджено можливості використання міжнародного досвіду управління якістю в умовах українських підприємств.

Ключові слова: *якість продукції, поліпшення якості, «модель ефективного лідера», метод «дискусійних груп», «тренування на робочому місці», гуртки якості, конкурентноздатність.*

Постановка проблеми. Проблема забезпечення якості продукції є актуальною для підприємств України. Якість продукції – один з найважливіших показників діяльності підприємства. Становище будь-якої фірми на ринку товарів та послуг визначається рівнем конкурентноздатності. У свою чергу, конкурентноздатність пов'язана з двома показниками – рівнем цін та рівнем якості продукції, причому другий чинник поступово виходить на перше місце.

Особливості розвитку економіки різних країн визначали методи до забезпечення якості. Якими б досконаліми не були системи управління якістю продукції, організація виробництва, технологія – за всім цим, перш за все, стоїть людина з її бажанням чи небажанням, умінням чи невмінням працювати ефективно. Зважаючи на це, вважаємо, що актуальними питаннями на сьогодні є дослідження взаємозв'язку людини та результатів її діяльності в процесі управління якістю продукції.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Стан, проблеми та перспективи розвитку системи управління якістю продукції в Україні розкриваються в працях таких економістів, як Бичківський Р., Захожай В., Клименко М., Мережко Н., Цюцюра С., Шаповал М та інших.

Мета та завдання дослідження. Дослідити вплив людського фактору на процес формування якості продукції та визначити можливі перспективи розвитку підприємств України з врахуванням міжнародного досвіду у сфер забезпечення якості продукції.

Завданнями дослідження відповідно до поставленої мети є: проаналізувати особливості міжнародних систем управління якістю продукції; охарактеризувати значення гуртків якості у процесі формування якості продукції; дослідити можливості використання міжнародного досвіду управління якістю в умовах українських підприємств.

Виклад основного матеріалу дослідження. Загальновізнаною є залежність якості продукції від того, як вище керівництво фірми сприймає ідеї ком-

плексного управління якістю продукції, як ставиться до впровадження різних заходів, пов'язаних з цим [3, с. 43].

У своїх дослідженнях вчений Ф. Кросбі розробив рекомендації по оцінці лідера з урахуванням «рівня зрілості» колективу, яким він керує. В цьому випадку розглядаються такі критерії, як ступінь орієнтації колективу на досягнення високої якості продукції, стиль і ефективність роботи керівника, особливості характеру підлеглих. Крім того, він пропонує спосіб визначення компетентності фірми з питань забезпечення якості продукції, який має шість показників: відношення керівництва до питань якості; статус відділу якості; способи аналізу проблеми якості; доля затрат на якість в загальному обороті фірми, заходи по підвищенню якості; реальне положення справ з якістю на фірмі. Показники оцінюються в балах. Складається таблиця, в якій кожному значенню показника відповідає певна ступінь зрілості фірми. Чим ближче фактичні значення показників, характерних для тієї чи іншої фірми, до табличних, тим вище ступінь компетентності фірми щодо питань якості. На самій фірмі такі таблиці використовують для оцінки окремих осіб або групи, від яких залежить політика фірми щодо якості [1, с. 129].

В промислово розвинених країнах світу актуальним напрямом діяльності є навчання методам управління якістю продукції. В університетах США викладають курси з управління якістю продукції, які включають теоретичну і практичну підготовку і розраховані на 1, 2 і 4 роки навчання (останній курс дає право на одержання вченого ступеня). В американських школах менеджменту проблеми забезпечення якості включаються в курси, які там вивчаються: принципи управління виробництвом, маркетинг, стратегія підприємства тощо. При Американському товаристві з контролю якості діє інститут по підготовці і підвищенню кваліфікації спеціалістів з якості, де читається 15 різних курсів.

В Японії дисципліни з управління якістю продукції викладаються в 23 вузах країни, є аспірантура для підготовки спеціалістів вищої кваліфікації. Для управлінського персоналу передбачено вивчення методів організації і проведення ділових зустрічей, самоконтролю, тактики завоювання ринку.

Кожна японська фірма створює свою програму навчання, але для всіх програм характерними є поєднання теоретичних і практичних занять («тренування на робочому місці»). Так, на фірмі «Ніссан» навчання з відривом від виробництва займає біля 500 днів на протязі перших 10 років роботи. Подальше навчання здійснюється на робочих місцях в вечірні години або вихідні дні. По закінченні навчання проводиться атестація, яка здійснюється керівниками підрозділів або іншими спеціалістами.

За результатами успішної атестації гарантованим є підвищення заробітної плати. У випадку нездачі екзамену протягом трьох разів, працівнику вручають «червону картку» – свідоцтво його професійної непридатності.

Цікавим, на нашу думку, є досвід ФРН, де престижно мати високу кваліфікацію і постійно її підвищувати. Через систему підвищення кваліфікації на фірмах проходять протягом року до 80 % персоналу. Проблема підвищення якості

в ФРН розглядається як «вічна», тому що ускладнення виробництва ставить нові вимоги перед працівниками всіх рівнів.

Розвиток трудового колективу набагато є набагато складнішим завданням, ніж розвиток інших напрямів діяльності підприємства, так як передбачає витрачання великих фінансових витрат, а також затрат часу. Але все зусилля є виправданими, тому що ефективне використання капіталу і засобів виробництва можливе тільки при наявності висококваліфікованих працівників, і тільки це може забезпечити довгостроковий успіх в конкурентній боротьбі [5, с. 89-90].

На сучасному етапі економічного розвитку значна увага в управлінні якістю продукції надається мотивації творчого відношення до праці. Популярними у всьому світі способом мотивації стали гуртки якості, які вперше виникли в Японії. Японські гуртки ставлять за мету підвищення якості продукції через удосконалення процесу виробництва. Підвищення продуктивності праці розглядається як результат цих процесів.

Характерною особливістю японського підходу до роботи гуртків якості є систематичний аналіз їх діяльності, який проводить Союз вчених і інженерів. За останніми даними, більш як 50 % гуртків якості організуються за ініціативою зверху. Розподіл їх за метою такий: підвищення ефективності виробництва – 31,6 %, поліпшення якості продукції – 16,4 %, зниження витрат, пов'язаних з усуненням браку – 13,8 %.

Для американських фірм характерними є створення експериментальних гуртків на окремих ділянках виробництва: після вдалих експериментів відбувається широке їх впровадження. Є спроби організації гуртків, до складу яких входять спеціалісти одного профілю, але такі, що працюють в різних підрозділах. Вважається, що в такому випадку проблеми вирішуються більш успішно.

Поділ премії порівню, як це практикується у японців, в США не прийнятний. Є й інші відмінності в американській концепції гуртків якості. Так, в США гуртки організуються з метою підвищення продуктивності праці. Поліпшення якості продукції розцінюється як наслідок цього.

За оцінкою спеціалістів, в країнах Західної Європи спостерігається деяка криза гуртків якості, бум в їх розвитку припадав на 2000 рік. Сьогодні кількість гуртків в окремих країнах складає: у Франції – 15 тис., Австрії – 2,5 тис., Великобританії – 1,5 тис., Італії 4 – тис., Бельгії – 2 тис. [4, с. 63-65].

Результати проведених досліджень міжнародного досвіду в сфері управління якістю, дають підстави стверджувати, що в умовах українських підприємств доцільним, на наш погляд, є застосування досвіду японських фірм у сфері забезпечення якості. Вважаємо, що в умовах українських підприємств дієвим буде розробка програм навчання, які б передбачали поєднанням теоретичних і практичних занять («тренування на робочому місці»). По закінченні навчання обов'язковою має бути атестація, яку здійснюватиме керівник підрозділу або фахівцями з якості і як результат – в разі успішної атестації працівника очікує значне підвищення заробітної плати, в разі невдачі – визнання професійної непридатності та переведення на іншу посаду, яка є нижчою за ієрархічним рівнем.

Розвитку творчого потенціалу персоналу підприємства сприятиме групова робота керівників підрозділів підприємства, що реалізується, на нашу думку, за рахунок створення гуртків якості на вітчизняних підприємствах, створені на добровільних засадах, які ставлять за мету підвищення якості продукції через удосконалення процесу виробництва.

Вважаємо, що реалізація українськими підприємствами запропонованих заходів з підвищення кваліфікації персоналу, активізації групової роботи керівників підрозділів дозволить забезпечувати належний рівень конкурентоспроможності продукції, і як наслідок, підвищення загального рівня ефективності функціонування підприємства в цілому.

Висновки. Існуючий міжнародний довід в сфері управління якістю, на наш погляд, є достатньо цінним та потребує подальшого вивчення. Результати досліджень доводять, що гуртки якості на сьогодні є найбільш поширеною та дієвою формою мотивації працівників до творчого вирішення виробничих завдань при вирішенні проблем якості продукції. Використання українськими підприємствами досвіду японських фірм створюватиме належні умови для розвитку персоналу в професійному плані та забезпечуватиме ринковий успіх підприємства.

Література

1. Векслер В.М., Рифа В. М., Василевич Л. Ф. Менеджмент якості. К.: «ВД «Професіонал», 2008. – 230 с.
2. Елиферов В.Г. Управление качеством. Сказки, мифы и проза жизни. – М.: Вершина, 2006. – 296 с.
3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навчальний посібник. – К: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
4. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – 3-тє видання, К.: «Знання», 2007. – 471 с.

Драчук Ю.З., Кочешкова І.М., Трушкіна Н.В.

СКЛАДОВІ ІНСТИТУЦІЙНОГО СЕРЕДОВИЩА ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ВУГІЛЬНОЇ ПРОМИСЛОВОСТІ

Постановка проблеми. Розвиток економіки України в сучасних умовах для проведення масштабних структурно-інноваційних трансформацій потребує суттєвого посилення взаємозв'язку елементів інноваційного процесу на основі формування інституціональних засад, а сталий розвиток підприємств вугільної промисловості можливий лише у сприятливих інституційних умовах. Суб'єкти вугільного сектору економіки відчувають на собі значний вплив інституційного