

О.О. ОРЛОВ, *професор,*

С.Л. РЕШМІДІЛОВА,

Технологічний університет Поділля (Хмельницький)

ЕКОНОМІЧНИЙ ЗМІСТ ЯКОСТІ РОБОТИ НА ПРОМИСЛОВОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

Низький рівень якості і конкурентоздатності продукції є результатом погіршення ефективності промислового виробництва.

Аналіз динаміки узагальнюючих показників діяльності промисловості України дозволив виявити такі основні тенденції: знижується науково-технічний рівень виробництва; повільними темпами відбувається впровадження нововведень та освоєння нових видів продукції; відбувається відтік кваліфікованих кадрів; залишається низьким відсоток випуску сертифікованої продукції підприємствами промисловості.

Нестійкий рівень випуску та реалізації продукції машинобудування пов'язаний із численними проблемами, проте однією з причин такого становища є недостатня якість виготовленої продукції, і, як наслідок, низький рівень її конкурентоздатності, що значно обмежує можливості реалізації вітчизняної продукції на світових ринках.

Так, за даними Хмельницького державного центру стандартизації і метрології, на 1 квартал 2000 року з 168 заявок на сертифікацію вітчизняної продукції видано 160 сертифікатів. Сертифікація вітчизняної продукції проведена на 95,2%, у той час, коли імпоротної – на 128,6%. Така ситуація пояснюється тим, що внаслідок відповідності імпоротної продукції вимогам міжнародних стандартів якості за зазначений період на неї не було жодної претензії і відмови у видачі сертифікату.

Як свідчить аналіз виявлення порушень по перевірці вітчизняної продукції, 72% порушень у загальній їх кількості пов'язано із незадовільним рівнем її якості, і, як наслідок, відмовою у проведенні сертифікації. Так, на 1.04.2000 року було відмовлено у видачі сертифікатів відповідності на 8 партій вітчизняної продукції. Із загального обсягу виробленої продукції підприємствами машинобудування і металообробки лише 56,5% складає сертифікована продукція, із 70 підприємств в області її випускають лише 27. У 1996 році тільки 19 підприємств машинобудівного комплексу, або 34,5% їх загальної кількості, випускали сертифіковану продукцію.

За рівнем економічної свободи у реалізації стандартизованих товарів і послуг за даними 1997 року Україна знаходилась на 135 місці [1, с.320 - 321]. Для підвищення конкурентоздатності вітчизняної продукції, активізації впровадження новацій у виробництво необхідне проведення сертифікації систем якості на основі стандартів ISO серії 9000.

Стандарти серії ISO 9000 намічають орієнтири кожному підприємству в сфері підвищення якості управління підприємством, а також є гарантією якості продукції у взаємовідносинах між підприємством і його клієнтами. На відміну від багатьох стандартів, що сформульовані за принципом технічних специфікацій на певну категорію виробу, матеріалу або процесу, ISO 9000

містять узагальнені рекомендації для систем управління якістю виробничих підприємств і сервісних організацій у будь-якому секторі економіки.

Впровадження ISO 9000 в економіку України є найбільш перспективним для українських підприємств, які бажають боротися за свою частку на світових ринках. ISO 9000 могли б також бути використані як ефективний інструмент для сприяння розвитку продуктивності і якості праці, скороченню числа виробничих проблем [1].

В Україні міжнародні стандарти ISO 9000 введені в дію з 1 липня 1996 року і на початок 1999 року у країні нараховувалося лише кілька десятків підприємств, які отримали сертифікати на системи якості, а також невелика кількість підприємств, що перебувають на етапі впровадження ISO 9000. Не зважаючи на те, що Україна бере участь у різноманітних міжнародних системах сертифікації продукції, сертифікаційні роботи за цією системою ще не отримали належного розвитку. Не здійснюється необхідна робота по створенню й відновленню національної нормативної бази, тоді як стає безперечною роль стандартів у забезпеченні конкурентоздатності продукції на світовому ринку, коли явною стала тенденція по прискоренню впровадження досягнень науки і нових технологій у виробництво. Із світового досвіду випливає, що саме через впровадження стандартів ISO 9000, тобто розробку і впровадження на українських підприємствах систем управління якістю відповідно до міжнародних стандартів, можна домогтися успіху на сучасних ринках.

Структура національної системи стандартизації України формується відповідно до існуючої світової практики, згідно якої створено мережу технічних комітетів із стандартизації у

провідних галузях науки, техніки, економіки (у 1998 році їх налічувалось 121). З 1992 по 1998 роки розроблено більше 2000 стандартів, а на стадії розробки знаходяться ще понад 1000. При удосконаленні системи якості на підприємствах і впорядкуванні їх у відповідності із стандартами ISO 9000, необхідно користуватись рекомендаціями Держстандарту України, які знайшли своє відображення в розроблених на їх основі і впроваджених стандартах: ДСТУ ISO 9000 - 1 - 95, ДСТУ ISO 9001 - 95, ДСТУ ISO 9002 - 95, ДСТУ ISO 9003 - 95, ДСТУ ISO 9004 - 1 - 95 та інших, що розробляються.

Таким чином, практика досліджених підприємств м. Хмельницького, які працюють із системами якості згідно вимог міжнародних стандартів ISO, свідчить про підвищення якісних показників їх діяльності, розширення ринків збуту продукції завдяки її високій конкурентоздатності, стабілізацію фінансового стану.

Тенденція підвищення якості діяльності підприємств вказує на необхідність впровадження системного управління якістю продукції на основі інтеграції вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000 та основних принципів TQM.

Вважаємо міжнародні стандарти якості необхідною, але не достатньою основою для забезпечення системного управління якістю продукції. Завдяки універсальним методам управління, єдиному підходу до організації робіт по вдосконаленню якості, які містять міжнародні стандарти, у підприємств з'являється більше можливостей для забезпечення всезагального менеджменту якості – TQM.

Концепція TQM не обмежується суворими правилами, а містить широкий набір конкретних комплексних підходів

та методів для виконання вимог стандартів ISO серії 9000. Так, міжнародні стандарти якості надають підприємству можливості виходу на світовий ринок, використовуючи так зване «зовнішнє управління» і недооцінюючи роль внутрішньоорганізаційних процесів в забезпеченні високої якості продукції. До того ж наявність формалізованої системи документації може призвести до виникнення бюрократичних елементів управління, коли перевага надається документуванню та статзвітності, а не якості. Слід вказати також на відсутність конкретних положень та напрямків по вдосконаленню якості продукції на основі соціального управління якістю роботи працівників за рахунок активізації трудового потенціалу.

Стандарти ISO 9000 не в повній мірі враховують значення трудового потенціалу, в той час коли якість продукції створюється саме людським фактором і забезпечується послідовно на всіх етапах її життєвого циклу, починаючи від зусиль окремого робітника до скоординованої роботи всього трудового колективу. Виходячи з даного положення, однією з ключових особливостей TQM є широке використання колективних форм і методів управління якістю, спільна участь у покращенні якісних показників роботи. При цьому основною ідеологією TQM являється принцип постійного вдосконалення, який охоплює весь персонал підприємства та всі елементи менеджменту якості. За таких умов TQM виступає соціально-орієнтованою системою, яка базується на активізації трудового потенціалу і має соціально-психологічну спрямованість.

Як свідчать результати досліджень, підприємства починають впроваджувати в практику роботи з управління якістю продукції деякі елементи тотального

менеджменту якості. Про спроби інтегративного підходу свідчить і той факт, що в нову версію стандартів ISO серії 10000 передбачається включити принципи управління якістю, які містять положення TQM (принцип активної участі персоналу, навчання, управління персоналом, постійне вдосконалення та інші).

Необхідність звернення до проблеми якості з позиції активізації соціальних процесів, потребує розробки конкретних рекомендацій та обґрунтування концепції переходу від стандартів ISO до більш високого рівня розвитку менеджменту якості на основі принципів TQM. Основою переходу до загального менеджменту якості являється стандарт ISO серії 9004, який містить основні рекомендації з менеджменту якості, в тому числі і в області управління персоналом.

Отже, якість роботи працівників повинна забезпечуватись системою безперервної підготовки в області якості як одного з елементів принципу постійного вдосконалення. Так, стандарти ISO серії 9004 містять окремі положення по підготовці кадрів, однак TQM передбачає більш високий рівень навчання та розвитку трудового потенціалу. В складі методів та інструментаріїв для управління якістю в TQM можна виділити: планування експерименту, факторний аналіз, статистичний контроль, інжиніринг якості та інші. При цьому значно змінюються форми навчання, розробляються та впроваджуються спеціальні прийоми розвитку творчих здібностей. В системі TQM підвищення професійного рівня відповідає новим технологіям, існує чітка система підтримки нових ідей на всіх рівнях управління.

Основними напрямками системи навчання являються: підбір професіоналів-викладачів, застосування

прогресивних форм і методів навчання, розробка програм навчання з використанням ЕОМ. Програми навчання і розвитку повинні бути пов'язані з програмами наукових досліджень. Такий процес навчання передбачає «творчий підхід» до вирішення технічних завдань по освоєнню та застосуванню нововведень в конкретних умовах виробництва. Для підвищення якості роботи трудових колективів пропонується вивчення робітниками основних концепцій та методології TQM, системі сертифікації продукції, положень міжнародних стандартів ISO серії 9000 - 9004, 14000.

Результати проведених досліджень свідчать про те, що застосування творчих елементів в роботі сприяє не тільки кількісному, а й якісному росту виробничих показників. Підвищення якості роботи відбувається за рахунок оптимального підбору робітників з високим професійно-кваліфікаційним рівнем та творчим потенціалом. В результаті прояву творчої і ділової активності стимулюється інтерес працівників до нових знань, виробництва нових матеріальних і духовних цінностей, спостерігається захопленість та висока зацікавленість роботою, що значно впливає на якісні показники роботи.

При цьому навчання творчим методам і прийомам діяльності є основним мотивуючим фактором підвищення якості роботи. Як свідчать попередні дослідження, творчі рішення та пропозиції знаходять своє вираження в якості готової продукції і приносять значний економічний ефект. За таких умов вважаємо інтелектуальний та творчий потенціал працівників необмеженим джерелом підвищення якості роботи та продукції. Тому принцип постійного вдосконалення стосується перш за все якості трудового потенціалу та системи

безперервної підготовки, що потребує певних витрат на їх забезпечення.

Вважаємо, що навчання повинно базуватись на методах колективної творчості, яке стимулює процес генерації нових ідей та пропозицій по вдосконаленню якості. Даний підхід потребує організації творчих семінарів, створення дослідницьких неформальних груп підготовки в області якості. Для підвищення ефективності навчання важливе значення має забезпечення соціальних умов для колективної творчості. При цьому, що головним мотивуючим фактором виступає можливість групової взаємодії, участі в процесах колективної творчості та в роботі по вдосконаленню якості продукції. При такому підході налагоджується система неформальних зв'язків, відбувається взаємний обмін досвідом, збагачення новими ідеями. Таким чином весь колектив включається в творчий процес самонавчання і розвитку в ході управління якістю та реалізації інноваційної діяльності.

При цьому керівництво повинно створити атмосферу визнання якісних результатів роботи, заохочення тих працівників, які навчаються і вносять нові елементи творчості в свою роботу.

Таким чином, можна зробити висновки про вирішальну роль трудового потенціалу в системі забезпечення високої якості продукції, що вказує на необхідність впровадження соціальних систем управління якістю роботи.

Список літератури

Соколенко С. І. Глобалізація і економіка України. – К.: Логос, 1999, - 568 с.