

Хахула Л.П., канд. пед. наук

Бондарчук В.Є., здобувач вищої освіти другого (магістерського) рівня ОП «Менеджмент»  
*Білоцерківський національний аграрний університет*

### **Впровадження систем менеджменту якості в умовах глобалізації ринку**

У статті розглянуто актуальні проблеми та особливості впровадження систем якості в управлінні сучасними українськими підприємствами в умовах глобалізації ринку. Запропоновано підходи до управління якістю, вказано на важливість впровадження і розвитку систем управління якістю на сучасних підприємствах і проаналізовано зміни в системі управління якістю, що відбулися в зв'язку з введенням нових версій стандартів.

**Ключові слова:** якість, системи якості, менеджмент якістю, система управління якістю.

В умовах глобалізації ринку проблема якості є актуальною для всіх країн та організацій, тому що лише продукція високої якості може бути конкурентоспроможною. Ця проблема багатогранна і має політичний, соціальний, економічний, науково-технічний та організаційний аспект. Вимоги глобалізаційного суспільства суттєво впливають на зміни у системі менеджменту організацій, визначають нову сутність і зміст поняття "якість". Постійно зростаюча кількість споживачів у всьому світі, надвисокі вимоги до товарів і послуг, персоналу, удосконалення методів управління сучасного підприємства суттєво змінюють базові принципи функціонування бізнесу. Якість, як невід'ємна частина ефективного менеджменту, стає базовою складовою всіх бізнес-процесів, спрямованих на задоволення потреб найвибагливішого споживача. Концепція загального управління якістю фокусується на вирішенні управлінських проблем, пов'язаних з ефективністю функціонування, підвищенням мотивації співробітників, збільшенням готових якісних продуктів.

Сучасні умови господарювання вимагають від кожного підприємства запровадження і дотримання належного (дійового) комплексного механізму управління якістю продукції. Визначальними елементами цього специфічного менеджменту, що справляють найбільш істотний вплив на процес постійного забезпечення виробництва і постачання на ринок конкурентоспроможної продукції, є: стандартизація і сертифікація виробів; внутрішніх систем якості; державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил і відповідальність за їх порушення; внутрішньовиробничий технічний контроль якості [5].

Системи якості – це частина системи менеджменту організації, спрямована на отримання виходів (результатів) для задоволення потреб, очікувань та вимог зацікавлених сторін згідно із завданнями у сфері якості. Завдання у сфері якості доповнюють інші завдання організації, наприклад, пов'язані з розвитком, фінансуванням, рентабельністю, захистом навколишнього середовища, охороною праці та технікою безпеки. Різні розділи діючої в організації системи менеджменту у поєднанні з системою управління якістю можуть утворювати єдину систему менеджменту зі спільними елементами [3].

Досвід провідних країн світу втілюється в принципах загального управління якістю (TQM), серед яких найважливішим є задоволення потреб усіх зацікавлених сторін, найвищий професіоналізм персоналу й постійне удосконалення всіх аспектів діяльності підприємства. Організація цілком залежить від своїх замовників і тому зобов'язана розуміти потреби замовника, виконувати його вимоги і прагнути перевершити його очікування. Навіть система якості, що відповідає мінімальним вимогам, повинна бути орієнтована, в першу чергу, на вимоги споживача. Системний підхід до орієнтації на потреби клієнта починається зі збору та аналізу скарг і претензій замовників. Це необхідно для запобігання таким проблемам у майбутньому.

Реалізація сучасних ідей у сфері якості та побудова процесів виробництва відповідно до вимог споживача досягається, насамперед, побудовою системи управління якістю (СУЯ) та її впровадженням на підприємстві. У важливості впровадження системи управління якістю вже ніхто не сумнівається. Свідченням цього є практичне їх застосування в різних галузях промисловості та сфері послуг. СУЯ є досить ефективним інструментом еволюційного вдосконалення діяльності промислових підприємств. Важливим є створення та впровадження систем управління якістю, які відповідають визнаним міжнародним вимогам, що містяться у Міжнародних та Європейських стандартах з якості та сертифікації [1, 2]. Метою розробки СУЯ є оптимізація роботи підприємства, забезпечення його дієздатності, зокрема, конкурентоспроможності продукції та послуг, що виробляються і надаються, підвищення їх ефективності. А також продемонструвати всім, в тому числі і потенційному споживачеві, що підприємство може стабільно випускати продукцію належного рівня якості, тобто таку, яка задовольняє всі його вимоги. Сертифікована система управління якістю є гарантією високої стабільності і стійкості якості продукції, що випускається підприємством або надається постачальником [3].

Сьогодні з упевненістю можна сказати, що прийняття нових версій стандартів ISO серії 9000 базуються на передових сучасних концепціях сталого розвитку підприємств [4].

Впровадження нової версії стандарту ISO 9001:2015 дозволило виявити окремі слабкі місця в існуючій системі управління, як наприклад, дублювання функцій структурних підрозділів, нечіткий розподіл обов'язків та відповідальності, ефективніше організувати проходження інформаційних потоків, децентралізувати відповідальність за якість продукції, покращити взаємодію із замовником тощо [6]. Вдосконалення системи управління якістю призведе не тільки до покращення продукції, а й спричинить оптимізацію бізнес-процесів підприємства в цілому, призведе до збільшення продуктивності праці, зменшення ресурсозалежності, та як наслідок, до зниження собівартості продукції, що безпосередньо впливає на конкурентоспроможність підприємства на ринку.

#### Список літератури

1. Байцар Р.І., Гунькало А.В. Тенденції розвитку стандартів ISO серії 9000 // Вимірювальна техніка та метрологія. 2007. №67. С. 89-91.
2. Байцар, Р.І. Стандарти ISO серії 9000: еволюція підходів до управління якістю [Текст]: зб. матер. VI Всеукр. наук.-прак. семінару / Р. І. Байцар, А.В. Гунькало // Якість: проблеми та рішення, 2006. С. 35-36.
3. Должанский А.М., Очеретна Н.М., Ломов І.М.. Менеджмент якості та системи управління якістю : навч. посіб. Дніпропетровськ: Вид-во "Свідлер А.Л.", 2011. 450 с.
4. Строкович Г.В. Якість функціонування підприємства: внутрішні та зовнішні аспекти: монографія. Харків: Нар.укр. акад, 2010. 212 с.
5. Крачунов Х., Бубела Т. Устойчивое развитие: стратегии, перспективы, возможности стандартизации / Львов, 2016. 160 с.
6. Управління якістю. Сертифікація. Навчальний посібник / Р.В. Бичківський, П.Г. Столярчук, Л.І. Сопільник, О.О. Калинський. Київ: Вища школа, 2005. 432 с.