

1. Алексєєв І.В. Принципи організації технічної підготовки виробництва як передумова регулювання розвитку підприємств // Вісник УАДУ при Президентіві України. – 2001. – №3. – С. 71–75. 2. Алексєєв І.В. Методи управління підготовкою виробництва у системі державного управління // Вісник УАДУ при Президентіві України. – 2000. – №1. – С. 64–74. 3. Арзуманов Р.М. Підготовка виробництва – основний етап ефективної діяльності підприємства: Збірник наук. праць “Економічне зростання України. Стан та чинники забезпечення”. – К.: Логос, 2003. – С. 474–535.

УДК 658.562

Н.В. Тимчак

Луцький державний технічний університет

## АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

© Тимчак Н.В., 2004

**Розглянуто методикку оцінки управління якістю продукції на підприємстві. Розроблені методи самоаналізу діяльності підприємства на відповідність європейським вимогам до якості сприятимуть пошуку та впровадженню сучасних методів управління якістю і конкурентоспроможністю продукції.**

**It is considered a technique of an estimation of product quality control at the enterprise. The developed methods of introspection of activity of the enterprise on conformity to the European requirements to quality will promote search and introduction of modern methods of quality management and competitiveness of production.**

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.** Становлення ринкових відносин на сучасному етапі супроводжується виникненням нових підходів і методів управління підприємством. Стимулювання діяльності підприємств, які приділяють значну увагу управлінню якістю продукції, є важливою умовою забезпечення ефективності функціонування підприємства на сучасному етапі і підвищення конкурентоспроможності українських підприємств. Саме питанням управління якістю продукції на підприємстві і присвячена ця стаття, що визначає її актуальність. Особливо актуальними дослідження у цьому напрямку стають в умовах економіки перехідного періоду.

**Аналіз останніх джерел і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми.** У статті проаналізована праця науковців з питання управління якістю продукції, які обґрунтовують необхідність створення та впровадження систем управління якістю продукції, що відповідають сучасним вимогам ринку. Узагальнений аналіз результатів проведених конкурсів на здобуття національних і регіональних нагород з якості, наведений у статті, свідчить про впровадження сучасних методів управління якістю продукції на українських підприємствах та дозволяє порівняти підприємства з моделлю ідеальної організації.

**Цілі статті.** Цілями статті є: проаналізувати діяльність українських підприємств з управління якістю продукції відповідно до встановлених вимог, розробити рекомендації щодо використання методик аналізу діяльності підприємств на відповідність нормативним документам ISO серії 9000 та європейським вимогам до якості на регіональному та національному рівнях.

**Основний матеріал дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.** У сучасних умовах господарювання використання передових методів управління

якістю продукції дає змогу значно підвищувати ефективність діяльності підприємств, забезпечувати споживачів високоякісною продукцією та послугами, що відповідають їхнім потребам і вимогам законодавства.

На основі проведеного в аналізі обсягу експорту товарів України можна зробити висновок про потенційні можливості українських підприємств (табл. 1), зокрема і підприємств Волинської області (табл. 2) виготовляти продукцію, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

На основі проведеного аналізу для стимулювання впровадження сучасних методів управління якістю продукції необхідно проводити національні та регіональні конкурси з якості. Результати аналізу дозволяють виявити рівень відповідності якості продукції вимогам сучасного ринку та розробляти заходи з розвитку та удосконалення управління якістю продукції.

Таблиця 1

**Показники експорту товарів України у 1996–2003 рр., млн.дол.США**

Показники	Роки							
	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Разом	14400,8	14231,9	12637,4	11581,6	14572,5	16264,7	17957,1	23080,2
Країни СНД	7405,2	5585,7	4202,3	3252,2	4497,5	4675,4	4377,4	4585,4
Інші країни світу	6995,6	8646,2	8435,1	8329,4	10075,0	11589,3	13579,7	18494,8

Таблиця 2

**Показники експорту товарів Волинської області, млн.дол.США**

Показники	Роки					
	2001		2002		2003	
	млн.дол. США	у % до 2000р.	млн.дол. США	у % до 2001р.	млн.дол. США	у % до 2002р.
Україна	16264,7	111,6	17957,1	110,4	23080,2	128,5
Волинська область	122,8	107,6	147,8	120,4	204,7	138,5

Для оцінки діяльності підприємства незалежно від сфери його функціонування в світі існують такі моделі досконалого підприємства: японська – Демінга, американська – Болдріджа і європейська – ЄФУЯ.

Для оцінки діяльності підприємств використовуються такі основні критерії [1,5]:

- Лідерство
- Політика та стратегія
- Персонал
- Партнерство та ресурси
- Процеси
- Результати, що стосуються споживачів
- Результати, що стосуються персоналу
- Результати, що стосуються суспільства
- Основні ділові результати

В Україні національна нагорода з якості введена у 1996 р. За ініціативи Української асоціації якості (УАЯ) – національної партнерської організації ЄФУЯ – та за участю Українського союзу промисловців і підприємців (УСПП) для визначення кращих підприємств в державі щорічно проводиться Український національний конкурс якості. Український національний конкурс якості проводиться на засадах Моделі досконалості ЄФУЯ та за підтримки ЄФУЯ. Його включено до Реєстру національних нагород з якості європейських країн [4].

Основною метою проведення конкурсу є стимулювання підприємств, які приділяють значну увагу управлінню якістю продукції, а також визначення переможців національного конкурсу якості та їх участь у конкурсі на здобуття Європейської нагороди з якості.

Визнання досконалості в масштабах України і Європи проводиться за такими рівнями (табл. 3).

Таблиця 3

### Рівні досконалості в Україні та Європі

В Європі		В Україні	
Рівні визнання досконалості	Бали	Рівні визнання досконалості	Бали
<b>Ідеальна модель</b>		<b>1000 балів</b>	
Європейська нагорода з якості	понад 550	За найвищу якість	понад 400
Визнання досконалості в Європі	400–500	Визнання досконалості в Україні	300–400
Прагнення до досконалості в Європі	300–400	На шляху до досконалості в Україні	200–300

За час проведення Українського національного конкурсу якості в період з 1996 по 2003 роки Національну нагороду здобули 22 підприємства України, 9 з них відзначено визнаними в розвинених країнах Європи і світу професійними європейськими відзнаками: 7 підприємств отримали сертифікати Європейського фонду управління якістю „Визнання досконалості в Європі” (у всій Східній Європі таких підприємств менше ніж 20); два українські підприємства – нарівні з фірмами всесвітньо відомих брендів Siemens, Opel і Volvo – отримали статус фіналіста найпрестижнішої професійної Європейської нагороди з якості – єдиної нагороди, яку офіційно підтримує Європейська Комісія (у Східній Європі ще тільки Угорщина має підприємства з таким статусом) [2].

Сьогодні Україна залишається єдиною країною СНД, а також всього пострадянського простору, чії підприємства мають статус фіналіста Європейської нагороди з якості. Згадаємо, що Європейська нагорода з якості – єдина відзнака, яку офіційно визнає і підтримує Європейська Комісія. Вона може бути присуджена лише підприємствам, які отримали дуже високу оцінку згідно з критеріями Моделі досконалості Європейського фонду управління якістю (ЄФУЯ), що базується на принципах TQM і характеризує ідеальну організацію.

У 2003 році на Волині проходив регіональний конкурс „Кращі товари Волині”. Із 200 підприємств, що функціонують у Волинській області, участь у конкурсі взяло лише 19. Результати конкурсу подано у табл. 4 [3].

Таблиця 4

### Результати конкурсу „Кращі товари Волині”

№	Фіналісти регіонального етапу конкурсу	Підсумковий бал
<b>ПРОДОВОЛЬЧІ ТОВАРИ</b>		
1	2	3
1	<u>біойогурт ВАТ „Ковельмолоко” (СУЯ)</u>	106,67
2	<u>горілка „Віче”</u> <u>ДП „Луцький спиртогорілочний комбінат”</u>	105,33
3	<u>консерви „Пюре з яблук та чорниці з вершками”</u> <u>ВАТ „Володимир-Волинський консервний завод”(СУЯ)</u>	103,67
4	<u>Ковбаса „Ковельська сирокопчена першого гатунку”</u> <u>ЗАТ „Ковельські ковбаси”</u>	99,32
5	<u>Соус томатний „Томатті з грибами”</u> <u>ВАТ „Луцьк Фудз”</u>	99,00
6	<u>Майонез „Європейський”</u> <u>ВАТ „Волиньхолдинг”</u>	98,34
<b>ПРОМИСЛОВІ ТОВАРИ ДЛЯ НАСЕЛЕННЯ</b>		
1	<u>Лічильник води крильчастий КВ-1,5</u> <u>ВАТ „Електротермометрія”</u>	108
2	<u>Автомобіль ВАЗ - 21099</u> <u>ВАТ „Луцький автомобільний завод”</u>	96,33
3	<u>Автомобіль ВАЗ – 21093</u> <u>ВАТ „Луцький автомобільний завод”</u>	94,33
<b>ПРОДУКЦІЯ ВИРОБНИЧО - ТЕХНІЧНОГО ПРИЗНАЧЕННЯ</b>		
1	<u>Роликові конічні підшипники</u> <u>ВАТ „Луцький підшипниковий завод”(СУЯ)</u>	144,67
2	<u>Система металевих стелажів „Модерн”</u> <u>СУПП „Модерн-Експо” (СУЯ)</u>	103,67
3	<u>Асфальтобетонні суміші (гарячі) типу Б</u> <u>„Луцька дорожня пересувна механізована колона”</u>	91,33

1	2	3
<b>РОБОТИ АБО ПОСЛУГИ, ЯКІ ВИКОНЮЮТЬСЯ У ПОБУТОВІЙ ТА ВИРОБНИЧІЙ СФЕРАХ</b>		
1	Комплексний благоустрій заводу „Мотор” <b>„Луцька дорожня пересувна механізована колона”</b>	90,67
2	Послуги з технічного обслуговування автомобілів <b>ВАТ „Волинь-АВТО”</b>	84

Проте проведенню регіонального конкурсу з якості повинна передувати самооцінка діяльності підприємств.

На основі проведеного аналізу подальший розвиток дістала методика проведення самоаналізу діяльності підприємства на відповідність європейським вимогам до якості, що дозволяє краще оцінити ефективність функціонування системи управління якістю продукції на підприємстві. В основу даної методики, на відміну від діючих положень, покладено такі основні критерії: формування ієрархії органів управління, виробничий процес і реалізація продукції, управління персоналом, результати діяльності.

Результати оцінки показників заносяться в табл. 5, побудовану у вигляді матриці. Для самооцінки експертним шляхом кожен критерій оцінюється окремо і може набувати одне із значень:

- 1–5 – дані, які подані у документах, підтверджені документально на 50 % ;
- 6–7 – дані, які подані у документах, підтверджені документально на 70 % ;
- 8–10 – дані, які подані у документах, підтверджені документально на 100%

Таблиця 5

#### Основні критерії самооцінки діяльності підприємства

Критерії	Експерти					Середня оцінка
	1	2	3	4	5	
<b>I. ФОРМУВАННЯ ІЄРАРХІЇ ОРГАНІВ УПРАВЛІННЯ</b>						
1. Делегування повноважень						
2. Формування місії та стратегія						
3. Відповідальність керівництва						
4. Побудова організаційної структури управління						
5. Інформаційне забезпечення						
<b>II. ВИРОБНИЧИЙ ПРОЦЕС І РЕАЛІЗАЦІЯ ПРОДУКЦІЇ</b>						
1. Виробничі ресурси, що використовуються						
2. Система управління якістю продукції						
3. Технологія виробництва						
4. Метрологічне забезпечення виробництва						
5. Маркетингові дослідження						
6. Система збуту						
7. Післяпродажне обслуговування						
<b>III. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ</b>						
1. Система набору кадрів						
2. Система мотивації персоналу						
3. Збільшення рівня заробітної плати						
4. Підготовка та підвищення кваліфікації кадрів						
5. Атестація персоналу						
<b>IV. РЕЗУЛЬТАТИ ДІЯЛЬНОСТІ</b>						
1. Параметри якості продукції						
2. Задоволення споживачів						
3. Рівень конкурентоспроможності виробів						
4. Фінансові результати						
5. Екологічність продукції						

