

Власники тварин переважно не є фахівцями з ветеринарної медицини. Їх очікування дуже часто є надміру суб'єктивними, а це призводить до ускладнення відносин між власниками тварин і суб'єктами господарювання, що надають послуги. Цим зумовлюється необхідність глибокого дослідження поведінки потенційних замовників ветеринарних послуг, розширення сфери застосування стандартів якості даного виду послуг, формування угод щодо надання послуг з урахуванням вимог цих стандартів.

1. Бугаков В.П. Особенности маркетинга услуг // *Маркетинг в России и за рубежом*. – 1998. – №2. – С.25–28. 2. Внукова Н. Финансовые услуги: сущность, динамика развития, международный обмен // *Финансовые услуги*. – 1997. – №6. – С. 2–5. 3. Котлер Ф. Основы маркетинга: Пер. с англ. – М.: Прогресс. – 1991. – 756 с. 4. Котлер Ф. Основы маркетинга: Пер. с англ. – 2-е европ. изд. – К. – М. – СПб.: Изд. дом „Вильямс”. – 1998. – С. 718. 5. Лиходій В.Г. Маркетингова методологія як засіб дослідження сучасної економіки // *Актуальні проблеми економіки*. – 2001. – № 9–10. – С. 43–37. 6. Майдебура Е.В. Маркетинг услуг. – К.: ВИРА-Р. – 2001. – 574 с. 7. Маркова В.Д. Маркетинг услуг. – М.: Финансы и статистика. – 1996. – 416 с. 8. Мюллер В.К. Новый англо-русский словарь. – 9-е изд. – М.: Русский язык. – 2002. – 880 с. 9. Хаксвер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг. 2-е изд.: Пер. с англ. // Под ред. Кулибановой. – СПб.: Питер. – 2002. – 752 с. 10. Edvardson B., Sheuing E.E. Service integrity. // *Managing Service Quality*. – 1994. V. 4. - № 4. – P. 24–31. 11. Gronroos Ch. Strategic management and marketing on the service sector. – Helsingfors. – 1982. – P.10. 12. Mittal B., Lassar W.M. Why do customers switch? The dynamics of satisfaction versus loyalty // *Journal of Services Marketing*. – 1998. – V. 12. - № 3. – P. 177–194.

УДК 658.589.0.18

К.В. Процак

Національний університет “Львівська політехніка”

ІННОВАЦІЙНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

© Процак К.В., 2004

Розглянуто проблеми управління якістю на вітчизняних підприємствах, зокрема у сфері послуг. Наведено рекомендації для підтримки рівня якості, основаних на вдосконаленні технології та відношенні персоналу до якості виконаних робіт. Обґрунтовано необхідність широкого впровадження сертифікації систем якості на вітчизняних підприємствах, що відповідають стандартам ISO.

The problems of quality management are considered at the domestic enterprises, in particular in sphere of services. The recommendations for support of the quality degree which are, based on improvement of technology and to the personnel relation to quality of the executed works. Necessity of wide introduction of certification of quality systems at the domestic enterprises, which answer standards ISO, is proved.

Постановка проблеми. Протягом останніх десятиліть в нашій державі, як і у світі загалом, спостерігається прискорення темпів оновлення ринку товарів і послуг, зростання вимог до їх якості і вартості, що обумовлює жорсткіші вимоги до технологічних можливостей та управління підприємствами. Низький рівень конкурентоспроможності вітчизняних підприємств вимагає як підвищення рівня їх технологічного оснащення, так і покращання якісних параметрів діяльності. Пропонується розглянути можливості значного покращення якісних характеристик роботи підприємств на основі сучасних підходів до управління якістю, зокрема визначення та поширення в Україні так званого тотального, або всеохоплюючого управління якістю (TQM) та інших сучасних підходів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед проблем управління підвищення якості на вітчизняних підприємствах, особливо у сфері послуг, викликає підвищену увагу дослідників, науковців, практиків. Найвідоміші підходи до оцінки якості були розроблені ще в минулому столітті. Це так звана система безпрецедентного виготовлення продукції, система бездефектної праці і, нарешті, комплексна система управління якістю, до якої мають безпосереднє відношення львів'яни. Добре відомі у світі ідеї таких видатних вчених, як Е. Демінг, А. Фейгенбаум, Ф. Кроссбі, К. Ісакава, Д. Джуран.

Вчені зазначають: „щоб Україні стати дійсно європейською державою, необхідно в найкоротший термін освоїти світовий досвід боротьби за якість, а також використовувати вітчизняні розробки в даній сфері” [2, с.403]. Як свідчить світовий досвід, власне через впровадження стандартів ISO 9000, тобто розробку і застосування на українських підприємствах систем управління якістю відповідно до міжнародних стандартів можна досягти успіху на сучасних ринках. Науковці стверджують, що ситуація зі впровадженням стандартів серії ISO в Україні досить невтішна. Незважаючи на те, що Україна бере участь у різних міжнародних системах сертифікації продукції, в ній недостатньо здійснюються сертифікаційні роботи. Цікавий підхід щодо вдосконалення сучасного управління якістю в нашій державі наведено в роботі [3, с.49], в якій розглянуто рекомендації щодо поліпшення якості діяльності органів влади.

Незважаючи на велику кількість наукових робіт за цією тематикою, проблема управління якістю залишається досить актуальною і вимагає подальших досліджень.

Формулювання цілей статті. Вирішення даної проблеми передбачає:

- розгляд особливостей відношення до якості в сфері послуг в Україні;
- дослідження основних підходів до формування і підтримки стабільного рівня якості, зокрема досягнутої внаслідок впровадження інновацій у сферу послуг;
- аналіз сучасних зарубіжних підходів щодо управління якістю і оцінки можливостей їх застосування на вітчизняних підприємствах.

Виклад основного матеріалу. Загальновідомо, що сьогодні в світі якість стала визначальним фактором процвітання підприємств і, як наслідок, покращання рівня життя всього населення. Проте в Україні підвищення якості не стало основним пріоритетом діяльності. Причому проблема підвищення якості в нашій державі торкається не просто продукції чи послуг, а якості результатів будь-якої роботи.

Проблема в тому, що керівництво не завжди вимагає від виробників, продавців, ремонтників відповідної якості товарів та послуг. Ми часто закриваємо очі на брак і вибацаємо погане обслуговування, тоді як громадяни США чи Європи виграють мільйонні позови до відомих компаній за моральний чи фізичний збиток. Звичайно, кожна людина повинна відчувати себе захищеною від низькоякісних товарів і послуг. Розглянемо, наскільки відрізняється рівень та якість життя українців та американців на основі порівняння рейтингу скарг споживачів України та Америки за таким переліком товарів і послуг (див. таблицю).

Проаналізувавши дані таблиці, можна зробити такий висновок: скарги американських споживачів стосуються переважно шахрайства у сфері послуг, як наприклад, недотримання обіцяного при продажу автомобілів, обмеження прав споживачів при укладанні договорів про ремонт та реконструкцію житла, оплати фальшивими кредитними картками та інше. У нашій державі, крім обману і шахрайства у сфері послуг додається низька якість продуктів та товарів.

Якщо аналізувати загалом, то джерелами забезпечення якості є можливості технології і персоналу. Запозичення сучасної технології та впровадження її на підприємстві ще не гарантує якості продукції. Вітчизняні підприємства давно застосовують партнерське співробітництво, що полягає в закупівлі потрібних компонентів у закордонного виробника з подальшим переведенням їх виробництва в Україну із залученням сучасних технологій. Однак якість продукції, виготовленої за допомогою закордонної технології, нижча від зарубіжних аналогів. Західні технології, виробничі засоби та інновації не забезпечують тієї якості, що в розвинутих країнах. Причина криється, на нашу думку, у ставленні всіх категорій персоналу до якості виконаних робіт.

Рейтинг скарг українських та американських споживачів*

<i>Споживачі України</i>		<i>Споживачі Америки</i>	
Назва скарги	Відсоток до загального, %	Назва скарги	Відсоток до загального, %
1. Якість продуктів (ковбаса, хліб та ін.)	72	1. Ремонт житла	59
2. Якість комунальних послуг	59	2. Товари для дому (електротовари, складна побутова техніка та інше)	54
3. Транспорт міський	57	3. Продаж автомобілів	51
4. Послуги зв'язку	56	4. Ремонт автомобілів	46
5. Медичні послуги	54	5. Кредит (надання)	42
6. Ремонт автомобілів	52	6. Банкрутства	32
7. Транспорт залізничний	49	7. Послуги	24
8. Якість взуття	47	8. Телебачення і зв'язок	20
9. Якість одягу	41	9. Додаткові збори	17
10. Відпочинок, туризм	39	10. Піраміди та банкрутства	17
11. Якість спиртних напоїв	35	11. Відпочинок і туризм	17
12. Якість товарів на дому (складна побутова техніка, телевізори, холодильники, меблі, комп'ютери)	36		

*Складено на основі джерела [1, с. 58]

Якість виготовленої продукції та послуг в Україні, як показує дослідження, залежить не тільки від технічних параметрів, але і від регламентів виконання певних видів робіт.

На більшості вітчизняних підприємствах персонал ще дотримується традицій управління, сформованих в умовах командної економіки. Якісно нові зміни якості послуг гальмуються невідповідною мотивацією і кваліфікацією працівників. Низька зайнятість (2–3 дні на тиждень) не сприяє набуттю стійких навичок. Кризові економічні явища не сприяють впровадженню системного оновлення знань і підвищення кваліфікації працівників.

Визначальною мірою від персоналу залежать творчість і новаторство, які роблять продукт чи послугу унікальною і тим самим надають їм відмінну якість і конкурентні переваги. Тому підприємству необхідно намагатися задовольнити потреби і очікування своїх працівників у визнанні і отриманні задоволення від роботи, а також у їхньому розвитку. Для того, щоб заохочувати працівників до постійного вдосконалення своєї кваліфікації, необхідно здійснювати такі заходи:

- Планування та забезпечення безперервної підготовки і кар'єрного росту;
- Створення умов, що заохочують нововведення;
- Проведення стійкого аналізу потреб своїх працівників;
- Різноманітні визнання та матеріальні винагороди;
- Сприяння відкритому двосторонньому обговоренню інформації стосовно необхідності покращання виконання робіт;
- Забезпечення ефективної колективної роботи;
- Чіткі визначення повноважень та відповідальності персоналу;
- Розробка особистих і колективних цілей, управління процесом поліпшення й оцінки результатів;
- Інформування про необхідність внесення пропозицій та вдосконалення виробничого процесу.
- Аналіз використання ступеня задоволеності працівників та вдосконалення підходів щодо підвищення рівня мотивації.
- Аналіз плинності персоналу і вдосконалення процесу підбору і розстановки кадрів.

Багатостороннє стійке підвищення якості вимагає системного інтегрального комплексного управління, яке сьогодні ще не застосовується на більшості підприємств.

Враховуючи те, що процеси управління якістю є багатограними і динамічними, необхідно створювати на вітчизняних підприємствах програми з вдосконалення якості, які повинні бути чітко регламентовані, довгострокові, виконані згідно з вимогами міжнародних стандартів якості. Ці програми мають відповідати загальній національній програмі, яка “повинна бути довгостроковою і орієнтованою на створення комплексу можливостей та інститутів, які б сприяли підйому якості в країні і пов’язаних з нею програм стандартизації, сертифікації, забезпечення єдності вимірювання, випробовування, кодування і класифікації” [2, с.422]. Саме системи якості, які створені на основі вимог міжнародних стандартів ISO 9000 (адаптовані в Україні з 1 липня 1996р) мають стати тим результативним і ефективним інструментом, який дає змогу підприємствам, що їх впровадили, досягти високого ступеня довіри споживачів до їхньої продукції та послуг. Ці стандарти концентрують досвід з організації забезпечення якості у різних сферах діяльності. Згідно з ДСТУ ISO 9001:2001 „Системи управління якістю. Вимоги” організація повинна встановити, задокументувати, впровадити та підтримувати систему управління якістю і постійно поліпшувати її результативність відповідно до вимог цього стандарту. Організація повинна визначити процеси, необхідні для системи управління якістю та їхнє застосування на всіх рівнях організації, визначити послідовність та взаємодію цих процесів, визначити критерії та методи, необхідні для забезпечення результативності функціонування цих процесів та управління ними, здійснювати моніторинг, вимірювання та аналіз цих процесів вживати заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів та постійного їх покращання [8, с.221–222].

Серед 51-ї країни Європи, які взяли участь в огляді всесвітнього впровадження стандартизації ISO (липень, 2002), Україна з 269 сертифікованими системами якості займає 29 місце. На першому місці Великобританія – 66760, друге за Італією – 48109, на третьому Німеччина – 41629. Україну випереджають такі держави, як Туреччина (2949), Румунія (1670), Російська федерація (1518), Болгарія (469), Югославія (314). У розрізі галузей України лідерами є машинобудівна і металургійна галузь (170), сфера послуг (34), переробна промисловість (19) [3, с.44]. Переважна більшість підприємств, які отримали сертифіковані системи якості, здійснюють зовнішньоекономічну діяльність або планують її здійснювати.

У всьому світі успішно використовуються сотні тисяч систем якості і навколишнього середовища, широко розгалужена світова мережа національних і регіональних конкурсів якості – все це свідчить про широке впровадження і вдосконалення системи всеохоплюючого управління якістю. Вітчизняні підприємства, як свідчать вищенаведені дані, не дуже поспішають сертифікувати свої системи якості. Це відбувається, по-перше, через відсутність або недостатність знань та інформації про переваги даних стандартів. Українським товаровиробникам необхідно збагнути, що без сертифікації систем якості (що відповідають стандартам ISO) практично неможливо підписати більш-менш вигідний контракт чи взяти участь в міжнародних тендерах. По-друге, в Україні було дискредитовано систему управління якістю, вітчизняні підприємства розчарувалися в ефективності та результативності цих систем. Крім того, низька купівельна спроможність населення змушує споживачів у першу чергу цікавитися ціною, а вже потім якістю. Для порівняння, 9 з 10 споживачів в розвинутих країнах світу спочатку звертають увагу на якість, а вже потім – на ціну [1, с.58]. Саме через таку психологію споживачів закордонні підприємства були змушені переглянути свої пропозиції, стратегії та цілі і зосередитись на системі безперервного покращання якості.

Як зазначає ряд спеціалістів, використання стандартів ISO в діяльності підприємства, підкріплених застосуванням положень TQM, дають синергетичний ефект, тим самим підказуючи керівникам підприємств, як діяти в тій чи іншій ситуації.

Система TQM має глибоку філософську і наукову основу, включаючи системи, методи і засоби, причому її опис має дещо розмитий описовий характер, що ускладнює застосування її на практиці. TQM орієнтована на досягнення найважливішої суспільної мети – найповнішого задоволення більшості споживачів з меншими витратами часу і ресурсів. Головне, що ця мета реалізується на основі високого творчого призначення людини, об’єднаних зусиль і можливостей людей. Вважається, що поширене в бізнесі інвестування переважно в технології, обладнання, нові матеріали, котрі швидко морально старіють, свідчать про ігнорування людських можливостей.

Власне людський потенціал – єдиний зростаючий в ціні ресурс відродження економіки, інвестування в який єдино правильна стратегія в умовах глобалізації світового господарства. TQM науково обґрунтовано відходить від традиційних методів інспектування якості, її статичного контролю і аналізу процесів створення і надання послуг. Гарантування стійкого забезпечення і покращання якості стає невід’ємною частиною творчого процесу.

Концепція TQM базується на таких фундаментальних принципах [4, с.54]:

- вся діяльність підприємства орієнтована на споживачів, від задоволення їхніх вимог залежить успіх в ринковій економіці;
- безперервне вдосконалення виробництва в сфері якості;
- участь всього персоналу у вирішенні проблем якості („якість – справа кожного”);
- зміщення центру ваги зусиль у цій сфері у бік людських ресурсів;
- наголос на попередження невідповідностей;
- забезпечення якості як безперервного процесу, оскільки якість об’єкта є наслідком досягнення якості на всіх попередніх етапах цього процесу.

Використання наведених підходів і стандартів в Україні, безумовно, сприятиме підвищенню конкурентоспроможності продукції та послуг підприємств і організацій. Проте зарубіжні підприємства не стоять на місці – вже сьогодні вони впроваджують ще прогресивніші підходи до забезпечення якості, що додає їм додаткових шансів у конкурентній боротьбі. Потрібно і нашим підприємствам впроваджувати найновішу ідеологію забезпечення якості, що додає їм додаткові шанси у конкурентній боротьбі. Потрібно і нашим підприємствам впроваджувати найновішу ідеологію забезпечення якості, яка б дала можливість вільно конкурувати на зарубіжних ринках.

Також важливо визначити, що неможливо досягти світових показників якості лише за рахунок впровадження рекомендацій та вказівок стандартів ISO чи проведенню конкурсів з якості. Все це лише засоби, які можуть допомогти відшукати слабкі місця і визначити сфери можливого покращання в діяльності підприємств і організацій. Для суттєвих зрушень в питаннях якості потрібна щоденна цілеспрямована робота усього колективу. Крім того, наївно думати, що при використанні зарубіжних ідей та методів управління якістю українська продукція швидко стане конкурентоспроможною на міжнародних ринках. Потрібно на основі вітчизняного наукового потенціалу розробляти власні методологічні та теоретичні розробки. Тим більше, що Україна вже має славні традиції розроблення систем якості у певних галузях вітчизняної промисловості. Також потрібно зазначити, що держава повинна сприяти і стимулювати конкурентоспроможність підприємств, надавати можливість розвиватись в вдосконалюватись всім без винятку виробникам товарів і послуг.

Висновки. Впровадження нових технологій, які б дозволили розширити асортимент і підвищити якість послуг, все ще стримується обмеженістю інвестиційних ресурсів. Проте запозичення тих зарубіжних інновацій, котрі не вимагають значних інвестицій, а можуть сприяти підвищенню якісного рівня сфери послуг, також заслуговують на увагу. Тому пропонується розглянути інноваційні аспекти зарубіжного досвіду управління якістю у сфері послуг на базі міжнародних стандартів серії ISO 9000, підходів до вивчення потреб споживачів мотивації персоналу тощо, які хоч і відомі, проте ще не визнані в Україні.

1. Попова Л. Порівняльний аналіз скарг споживачів США та України // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2003 – №2. – С.58–59. 2. Соколенко С.И. Глобальные рынки XXI в. Перспективы Украины. – К.: Логос, 1998. 3. Віткін Л. Місце України у світовій та європейській якості // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2002. – №3. – С.43–49. 4. Чернега О.Б. Еволюція проблем якості в Україні /ІЭП НАН України. – Донецьк, 1999 – 96 с. 5. Петрович Й.М., Семенів О.М., Кім А.Ф. Забезпечення конкурентоспроможності підприємств України в умовах глобалізації світової економіки // Вісн. Держ. ун-ту “Львівська політехніка”. – 2000. – №391. – С.14–22. 6. Харрингтон Дж. Х. Управление качеством в американских корпорациях. Сокр. пер. с англ. – М.: Экономика, 1990. – 272 с. 7. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. – М.: “Издательство ПРИОР”, 2000. – 208с. 8. Бичківський Р.В. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація: Підр. для ВУЗів. – Львів: Афіша, 2001. – 272 с.