

УКРАЇНСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ ЗАЛІЗНИЧНОГО
ТРАНСПОРТУ

Лисьонкова Наталія Миколаївна

УДК: 658.56.001.76

**ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ НА ОСНОВІ
ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Спеціальність 08.06.01 – економіка, організація
і управління підприємствами

АВТОРЕФЕРАТ
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Харків – 2006

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Українській державній академії залізничного транспорту, Міністерство транспорту і зв'язку України.

Науковий керівник	доктор економічних наук, професор Дикань Володимир Леонідович , Українська державна академія залізничного транспорту, завідувач кафедри економіки, організації і управління підприємством
Офіційні опоненти:	доктор економічних наук, професор Орлов Петро Аркадійович , Харківський національний економічний університет завідувач кафедри економіки і маркетингу кандидат економічних наук, доцент Криворучко Оксана Миколаївна , Харківський національний автомобільно – дорожній університет, доцент кафедри менеджменту
Провідна установа	Інститут проблем ринку та економіко- екологічних досліджень НАН України, відділ розвитку підприємництва, м. Одеса

Захист відбудеться "2" червня 2006 р. о 15-00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 64.820.05 в Українській державній академії залізничного транспорту за адресою: 61050, м. Харків, майдан Фейєрбаха, 7, ауд. 3.501.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Української державної академії залізничного транспорту за адресою: 61050, м. Харків, майдан Фейєрбаха, 7, ауд. 2.209.

Автореферат розісланий " 1 " травня 2006р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

Чорнобровка І.В.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. В сучасних умовах ринкових перетворень, загострення конкуренції товаровиробників, перетворення її у вирішальну причину виживання і успіху підприємства, основою стійкого положення на ринку є своєчасна пропозиція продукції, що відповідає високому конкурентоспроможному рівню якості. При цьому конкурентоспроможність підприємства при будь яких його розмірах, формах власності і інших особливостях залежить, в першу чергу, від якості продукції і відповідності її ціни і пропонованій якості, тобто від того, в якій мірі продукція підприємства задовольняє запити споживача.

Ці обставини призводять до закономірного зростання ролі системи якості підприємства як універсального інструменту підвищення конкурентоспроможності підприємства, що в свою чергу, дозволяє досягти мети зниження собівартості продукції, що виробляється, при абсолютному задоволенні вимог споживача, тобто досягти такого рівня якості і собівартості, який робить продукцію конкурентоздатною в ринкових умовах. Найпоширенішою в світі організаційно-методичною основою створення систем якості підприємств є міжнародні стандарти ISO серії 9000. Створення системи якості на основі цих стандартів дозволяє перейти від управління якістю взагалі до управління якістю певних видів продукції, необхідних споживачу. В рамках такої системи якості реалізується і економічний аспект якості - облік взаємозв'язку між якістю продукції і результатами економічної діяльності підприємства через облік витрат на забезпечення якості і зіставлення їх із втратами, пов'язаними з випуском неякісної продукції. Міжнародною організацією зі стандартизації якості продукції визначається як сукупність властивостей і характеристик, які роблять її здатною задовольняти обумовлені і передбачувані потреби. Виявлення передбачуваних потреб, очікувань споживача, пов'язаних з якістю продукції, може також успішно здійснюватися при реалізації функції маркетингу в системі якості, яка охоплює всі етапи життєвого циклу продукції.

Теоретичні основи розвитку систем якості, як методу підвищення конкурентоспроможності підприємств висвітлені в наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених: В.І. Галеєва, В.А. Лапідуса, П.А. Орлова, В.Л. Диканя, А.В. Гличева, Г.Г. Азгольдова, С.Д. Ільєнкової, А.Е. Воронкової, В.Г. Шинкаренка, В.В. Окрепилова, С.К. Фомічева, Р.А. Фатхутдінова і інших авторів. Залишаються невирішеними проблеми вдосконалення систем управління якістю, оцінки їх впливу на конкурентоспроможність підприємств.

Підвищення конкурентоспроможності підприємства на основі вдосконалення систем управління якістю є проблемою, для вирішення якої потрібен комплексний підхід, що охоплює не тільки процес виробництва продукції, але і її реалізацію, і обслуговування після продажу.

Вдосконалення систем управління якістю і підвищення на їх основі конкурентоспроможності підприємства є процесом характерним для більшості виробничих підприємств. Це дозволяє зробити висновок про можливість створення єдиного комплексу заходів щодо поліпшення дієвості систем управління якістю і їх впливу на конкурентоспроможність підприємства.

Актуальність поставлених питань обумовила вибір теми, формування мети і завдання дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертація виконувалась у відповідності до плану науково-дослідних робіт Української державної академії залізничного транспорту, ініціативно у рамках Підпрограми "Залучення об'єктів підприємницької діяльності у сферу обслуговування транспортних коридорів" Національної програми "Сприяння розвитку малого підприємництва в Україні на 2003 р.", затвердженої Розпорядженням Кабінету Міністрів від 16.11.2002 року №657-р (договір №2-НП-07КК-1-2003 від 1.05.2003р.)

Мета і задачі дослідження. Метою дисертаційної роботи є розробка науково-методологічних положень щодо створення і впровадження організаційно-економічного забезпечення конкурентоспроможності підприємства на основі вдосконалення систем управління якістю.

Для досягнення мети були поставлені наступні *основні задачі*:

- розкрити зміст робіт по реорганізації систем якості та розробити варіанти її вдосконалення;
- розробити підхід до визначення критеріїв якості продукції та підвищення конкурентоспроможності продукції на її основі;
- визначити роль і значення систем управління якістю на підприємствах у сучасних умовах і рівень їх впливу на конкурентоспроможність підприємства;
- дослідити шляхи підвищення конкурентоспроможності продукції на сучасному етапі розвитку економіки;
- розробити рекомендації по удосконаленню діяльності підприємства на основі методології, яка включає принципи всебічного управління якістю;
- виявити напрями та критерії порівняння підприємств з різними системами управління якістю.

Об'єкт дослідження – процеси забезпечення конкурентоспроможності підприємств на основі підвищення якості їх продукції.

Предметом дослідження виступають теоретичні та методологічні основи організаційно-економічного забезпечення конкурентоспроможності підприємств шляхом удосконалення систем управління якістю продукції.

Методи дослідження. Теоретичною і методологічною основою дисертаційного дослідження є: розробки українських і зарубіжних вчених з проблем конкурентоспроможності підприємств і впровадження систем управління якістю продукції; нормативні акти України, закони і розпорядження Уряду з питань конкуренції і якості вітчизняної продукції; матеріали науково-практичних конференцій з проблем забезпечення якості продукції; нормативно-технічна документація, що регламентує роботу підприємств в області організаційно-економічного забезпечення якості продукції. В процесі роботи використовувалися: системний комплексний підхід – для аналізу функціонування систем якості на підприємствах та розробки організаційно-економічного забезпечення конкурентоспроможності підприємства; метод економіко-математичного моделювання – для модулювання системи управління якістю продукції на

підприємстві; метод статистичного аналізу – для розробки інтегрального показника конкурентоспроможності продукції; метод експертних оцінок - для аналізу системи якості підприємств.

Інформаційною базою дослідження стали статистичні дані, поточна звітність окремих підприємств, законодавчі акти Верховної Ради, Постанова Кабінету Міністрів України, довідкові та інструктивні матеріали, результати наукових розробок, у тому числі дипломних з участю дисертанта, спеціальна література та інші джерела.

Наукова новизна отриманих результатів:

вперше:

розроблено методологічний підхід до реформування системи управління якістю підприємства (з визначенням складу та масштабів необхідних перетворень) з урахуванням ступеня її відповідності діючим стандартам;

систематизовано характеристики складових управління якістю та визначено їх роль і місце при безперервному вдосконаленні якості;

удосконалено:

розробку методологічних основ розрахунку інтегрального критерію конкурентоспроможності продукції на основі визначення часткових критеріїв оцінки якості;

дістали подальший розвиток:

систематизація складу критеріїв якості продукції для визначення якісної складової конкурентоспроможності підприємства та шляхів підвищення конкурентоспроможності підприємства на сучасному етапі розвитку економіки;

система критеріїв порівняльного аналізу підприємств з впровадженими системами управління вартістю продукції та підприємств з системами управління якістю.

Практичне значення отриманих результатів дисертаційного дослідження полягає в тому, що вони мають наукові та прикладні розробки, які включають до свого складу методику оцінки рівня розвитку системи якості та її складових. На основі даної методики сформовані напрямки удосконалення управління підприємством. Приведені в дисертації розробки можуть знайти застосування при підготовці, впровадженні і функціонуванні системи управління якістю продукції, аналізу її ефективності; при підготовці фахівців з систем якості.

Результати дослідження застосовані в діяльності НВО «ЮБіСі-ПРОМО» (м . Харкова), яке входить до складу торгівельно-промислового холдингу «UBC-group», як можливі напрями вдосконалення систем управління якістю підприємства відповідно до стратегії розвитку холдингу, а також на ВАТ «Турбоатом».

Ряд положень дисертації знайшли застосування у навчальному процесі в Інституті перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів Української державної академії залізничного транспорту при викладанні дисциплін «Стратегія конкуренції», «Економічна безпека підприємств», «Економіка підприємств», «Забезпечення конкурентоспроможності підприємств».

Апробація результатів дисертації. Основні положення та висновки дослідження доповідались на:

64-й (Харків, 2002), 65-й (Харків, 2003), 66-й (Харків, 2004), 67-й (Харків, 2005) Міжнародних науково–технічних конференціях кафедр академії та спеціалістів залізничного транспорту і підприємств; III Міжнародній науковій конференції «Проблеми економіки транспорту» (Дніпропетровськ; 2003); I Міжнародній НТК «Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи України» (Коктебель – Харків, 2004).

Особистий внесок здобувача. Усі наукові та практичні результати отримано особисто автором і опубліковано у фахових виданнях. У статті [5], опублікованої в співавторстві, особисто здобувачеві належить розробка напрямків впровадження систем якості на основі вітчизняного і зарубіжного досвіду.

Публікації. Результати дослідження викладені у 8 наукових працях, у спеціальних фахових виданнях. Загальний обсяг робіт - 2,07 друк. арк., з них особисто автору належить 2,01 друк. арк.

Структура та обсяг роботи. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг дисертації складає 132 сторінки основного тексту, список використаних джерел нараховує 167 найменувань. Робота містить 17 таблиць, 25 рисунків та 7 додатків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** розкрито актуальність теми дисертації, визначено її мету, задачі, об'єкт, предмет, теоретичні та методологічні основи дослідження, показано його наукову новизну та практичне значення, подано інформацію про апробацію, публікацію та впровадження результатів дослідження.

У **першому розділі дисертації - "Сутність і значення систем якості в забезпеченні конкурентоспроможності підприємств"** — визначено зміст категорії «конкурентоспроможність» та її вплив на формування систем якості підприємства. На основі вивчення вітчизняної та зарубіжної літератури автором були виділені чинники, які характеризують конкурентоспроможність підприємства та його продукції, розглянуто взаємозв'язок між ними та розроблена їх класифікація. Розглянуто підходи і уявлення про поняття конкурентоспроможності підприємства в макро- і мікроекономічних аспектах.

Ключовим фактором економічного зростання будь-якого підприємства на сучасному етапі є впровадження на ньому систем якості та розвиток науково – технічного прогресу. Наслідки становища вітчизняної економіки породжують надзвичайну актуальність питання створення систем управління якістю для українських підприємств. Тому, для підвищення конкурентоспроможності підприємств, питання створення систем якості повинно розв'язуватися як на рівні окремих підприємств, так і на державному рівні.

На думку автора, є необхідним проведення єдиної державної політики щодо підвищення конкурентоспроможності підприємств і галузей, державної підтримки пріоритетних напрямків промисловості та національних товаровиробників і захисту внутрішнього ринку. А це можливо лише при проведенні радикальних змін на всіх рівнях законодавчої та виконавчої влади, проведення податкової реформи, а також

при прийнятті нормативно-законодавчих документів, які сприяли б інтересам виробників щодо збільшення обсягів та якості виробництва.

Це неможливо без формування національного товаровиробника, основною метою діяльності якого є якісне задоволення потреб користувачів, а отримання прибутку не є самоціллю. Вирішення цього питання пов'язано з перебудовою мислення керівників підприємств в ринкових умовах. Тому автором наводяться критерії порівняння підприємств, управління якими здійснюється на основі його вартості (тобто вартісний підхід) та підприємств, управління якими здійснюється на основі системи управління якістю. Такими критеріями є: основні цілі функціонування системи; спрямованість функціонування; підхід до прийняття рішень; мотивація персоналу; відносини з контрагентами; відношення до ризику; облік ціни капіталу; інформація; принципи побудови, функціонування, керування; критерій ефективності. В цьому випадку немаловажним є питання впровадження на підприємствах систем контролю якості продукції та процесу виробництва, що потребує великих фінансових ресурсів. Рішення всіх цих питань повинно відбуватися по лінії взаємовідносин «держава – підприємець».

У другому розділі - "Дослідження сучасного стану конкурентоспроможності підприємств на основі ефективного управління якістю продукції" – досліджено еволюцію систем якості на підприємствах України та зроблено історичний екскурс в процес розвитку систем якості в СРСР. Проведено аналіз розвитку систем якості ІСО та пристосування їх вимог до вітчизняних умов господарювання. Наведено та проаналізовано перелік вимог стандартів ІСО різних версій. Перспективним для умов України є принципи управління якістю систем менеджменту якості (TQM – Total Quality Menegment). Перш за все, управління якістю продукції повинне здійснюватися системно, таким чином на підприємстві повинна функціонувати система управління якістю продукції, яка є організаційною структурою, що строго розподіляє відповідальність, процедури, процеси і ресурси, необхідні для управління якістю. Важливий висновок з цього приводу полягає в тому, що реалізація даного принципа неможлива без встановлення норм, правил і характеристик щодо якості продукції (робіт, послуг). На державному рівні це втілюється за рахунок системи стандартизації. Необхідна стандартизація направлена на забезпечення: безпеки продукції, робіт і послуг для навколишнього середовища, життя, здоров'я і майна; технічної і інформаційної сумісності, а також взаємозамінності продукції; якості продукції, робіт і послуг відповідно до рівня розвитку науки техніки і технології; єдності вимірювань; економії всіх видів ресурсів; безпеки господарських об'єктів з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій; обороноздатності і мобілізаційної готовності країни.

Немаловажну роль в управлінні якістю відіграють стандартизація, сертифікація як державний регулятор якості продукції та конкурентоспроможності підприємств. У зв'язку з переходом до ринкових відносин та конкурентною боротьбою на ринках необхідно більше уваги приділяти аналізу властивостей продукції в порівнянні з товарами - аналогами. Основними ринковими показниками продукції є її якість і ціна.

Мобілізація цих ринкових інструментів стає неможливою без комплексної перевірки господарського стану діяльності підприємства. Самооцінка, яка проводиться підприємством, є найнадійнішою оцінкою. Це пояснюється тим, що підприємство, прагнучи виграти в конкурентній боротьбі, не зацікавлене в двозначності або спотворенні результатів оцінки. Надійність оцінки, проведеної другою або третьою стороною, низька: підприємство прагне зайняти оборонну позицію при оцінці, що проводиться покупцем, або шукає різні можливості, щоб успішно витримати перевірку третьою стороною.

Комплексна оцінка діяльності підприємства з управління якості проводилася нами на наступних об'єктах промисловості:

- Науково-виробниче об'єднання «УВС –Promo»;
- Підприємство «Українська тентова компанія», представлене на ринку під наступними торговими марками "UTC group", «Українська тентова компанія» та "РОСТЕНТ";
- Рекламно-виробнича компанія ТОВ «Atilla Ltd»

Основні положення методики оцінки діяльності підприємства представляють послідовність наступних восьми етапів:

1. Встановлюються індикатори оцінки системи якості. Індикатори зведені в двадцять груп, що охоплюють всі ключові аспекти управління підприємством на основі систем якості.
2. Визначається група експертів. Кожним експертом за допомогою однієї з п'яти оцінок (рівнів зрілості системи якості) встановлюються значення всіх індикаторів.
3. На підставі анкет з оцінками індикаторів експертами шляхом алгебраїчного підсумовування значень оцінок індикаторів розраховується результуючий рейтинг системи якості.
4. Проводиться ранжування рейтингу систем якості підприємств.
5. Результати експертних оцінок обробляються за допомогою економіко-математичних методів теорії рангової кореляції.
6. Виявляються групи індикаторів, що мають найбільшу питому вагу в загальному рейтингу. За розрахунковими даними визначається середньозважена значущість кожної групи індикаторів.
7. Визначається рівень системи якості підприємств щодо максимального його значення.
8. Розробляється методика оцінки результативності, адекватності і придатності системи якості підприємств, яка якісно доповнює і поліпшує аналітичні можливості оцінки діяльності підприємства.

Оцінка рівня систем якості, зіставлення рівнів груп індикаторів і їх складових, використання результатів дослідження в області вдосконалення управління підприємством підвищують обґрунтованість і оптимальність рішень, що приймаються та дозволяють проводити єдину політику в області управління діяльністю підприємства.

Але цього замало і треба виділити ряд груп властивостей продукції, які визначають її цінність для задоволення потреб споживачів і можуть виражатися

єдиними грошовими складовими матеріального ефекту від використання продукції. Крім того, треба враховувати ряд властивостей продукції, які не мають грошового виразу, але впливають на її якість. Ці складові виражаються коефіцієнтами по відношенню до базових значень аналогічних складових для добре відомих виробів того ж призначення, що встановлюються за допомогою експертної оцінки з урахуванням усіх даних, що є кон'юнктурою попиту. Основною передумовою побудови загального показника є те, що значущість кожного коефіцієнту, що розглядається в загальній системі їх взаємодії, приблизно рівноцінна.

У зв'язку з цим для даного випадку є прийнятним визначення інтегрального показника (I_A), як середньгеометричної величини часткових показників - комфортного (I_{AK}), естетичного (I_{AE}), престижного (I_{APR}) задоволення та задоволення постачальником (I_{AP}):

де I_A – складові якості продукції, які не мають грошового вираження. (1)

За допомогою цього інтегрального показника одержуємо комерційну оцінку якості продукції за наступною формулою:

де F – грошова складова матеріального ефекту від використання продукції (наприклад, вартість продукції або послуг, інформації, інтелектуальних і естетичних благ, корисних для здоров'я і навколишнього середовища ефектів, вартість гарантійних та інших послуг). (2)

При однаковій споживній вартості якість для різних груп споживачів і умов споживання може бути різною, що відображає конкретність сприйняття якості продукції споживачем. За наявності відмінностей в цьому відношенні показники розраховуються для різних сегментів ринку.

Критерій конкурентоспроможності продукції може бути виражений показником відношення оцінки якості Q до повних витрат споживача на її придбання і використання.

Для отримання величини цих витрат необхідно підсумовувати купівельну ціну продукції P і повні витрати E на використання, які складаються з витрат на матеріали, напівфабрикати, енергоносії, експлуатаційне обслуговування, забезпечення безпеки і екологічності експлуатації та інші.

На основі одержаних вище даних, нами доведено, що критерій конкурентоспроможності підприємства (C) може бути розрахований як відношення комерційної оцінки якості продукції до суми купівельної ціни продукції (P) і повних витрат під час її використання (E):

Таким чином, з позиції якості при $C > 1$, підприємство є конкурентоспроможним, а при $C < 1$ не є конкурентоспроможним, тому що витрати на придбання і використання не відповідають комерційному показнику якості, що свідчить про значну витратність виробництва і неможливість бути конкурентоспроможним. (3)

Крім вимог до товару, що висуваються кожним окремим споживачем, існують і вимоги загальні для всіх товарів і обов'язкові до виконання. Якщо хоча б одна вимога не буде виконана, то товар не слід направляти на ринок.

При позитивному результаті аналізу нормативних параметрів переходять до аналізу конкурентоспроможності товару на конкретних ринках. Проте, перш ніж розраховувати кількісне значення показника конкурентоспроможності, необхідно провести ряд додаткових досліджень, що і було виконано дисертантом. На першій стадії проведено експериментальне визначення або розрахунок усіх характеристик власного товару; на другій – визначено цілі оцінки конкурентоспроможності, які залежать від стадії життєвого циклу товару, від стратегії і планів розвитку фірми і т.д.; на третій - методами маркетингу проведена сегментація ринку і обґрунтування цільового сегмента.

Для визначення інтегрального критерію конкурентоспроможності продукції нами запропоновано методичний підхід до його розрахунку, який передбачає декілька етапів. На першому етапі вибирається база порівняння. На другому – виділяються найбільш значущі для споживача критерії якості. Вони діляться на дві групи: споживчі і економічні. Перші включають якісні характеристики товару (продуктивність, габарити, екологічна безпека, надійність та ін.), другі – ціну товару, витрати на транспортування, монтаж і експлуатацію, що в цілому складає ціну споживання. На третьому етапі за кожним критерієм розраховується одиничний субкритерій конкурентоспроможності (D), який виражає зміну показника якості в порівнянні з базисними моделями. Якщо розмір субкритерію більше 1, це свідчить, що збільшення значення критерію веде до збільшення значення якості, та навпаки. На четвертому етапі всередині кожної групи критеріїв проводять ранжування субкритеріїв за ступенем їх значущості для споживача і відповідно до цього присвоюють їм вагу окремо для споживчих (асі) та окремо для економічних критеріїв (асе). Причому, сума питомої ваги споживчих та економічних критеріїв повинна бути рівною. На п'ятому етапі проводиться розрахунок зведеного критерію конкурентоспроможності за наступною формулою:

$$D = \frac{D_{асі} + D_{асе}}{2} \quad (4)$$

$$D_{асі} = \frac{D_{асі1} + D_{асі2} + \dots + D_{асіn}}{n} \quad (5)$$

де M_c і M_e – зведені критерії конкурентоспроможності по споживчих і економічних властивостях відповідно.

Далі розраховується інтегральний критерій конкурентоспроможності продукції, економічне значення якого полягає в тому, що він показує, скільки на одиницю витрат споживач одержує одиниць корисного ефекту (R). Якщо $R > 1$, (при $D > 1$, $асі \neq асе$), то рівень якості вище за рівень витрат і товар є конкурентоздатним. Якщо $R < 1$ (при $D < 1$, $асі \neq асе$), товар неконкурентоздатний на даному ринку.

У третьому розділі - "Основні напрямки вдосконалення управління якістю продукції та організаційно-економічного забезпечення конкурентоспроможності підприємств" – проведено порівняльний аналіз концепцій системи якості окремих підприємств. Виділено чотири концепції підвищення якості: контроль якості, управління якістю, забезпечення якості та безперервне вдосконалення. Наведено порівняльний аналіз цих концепцій системи якості. Перші три концепції дозволяють досягти певного рівня якості продукції для споживача різними, властивими кожній із цих концепцій, способами. Остання концепція дозволяє постійно змінювати якість продукції в процесі безперервної зміни потреб ринку.

При аналізі було змодельовано чотириохконтурну систему безперервного управління якістю (рис. 1).

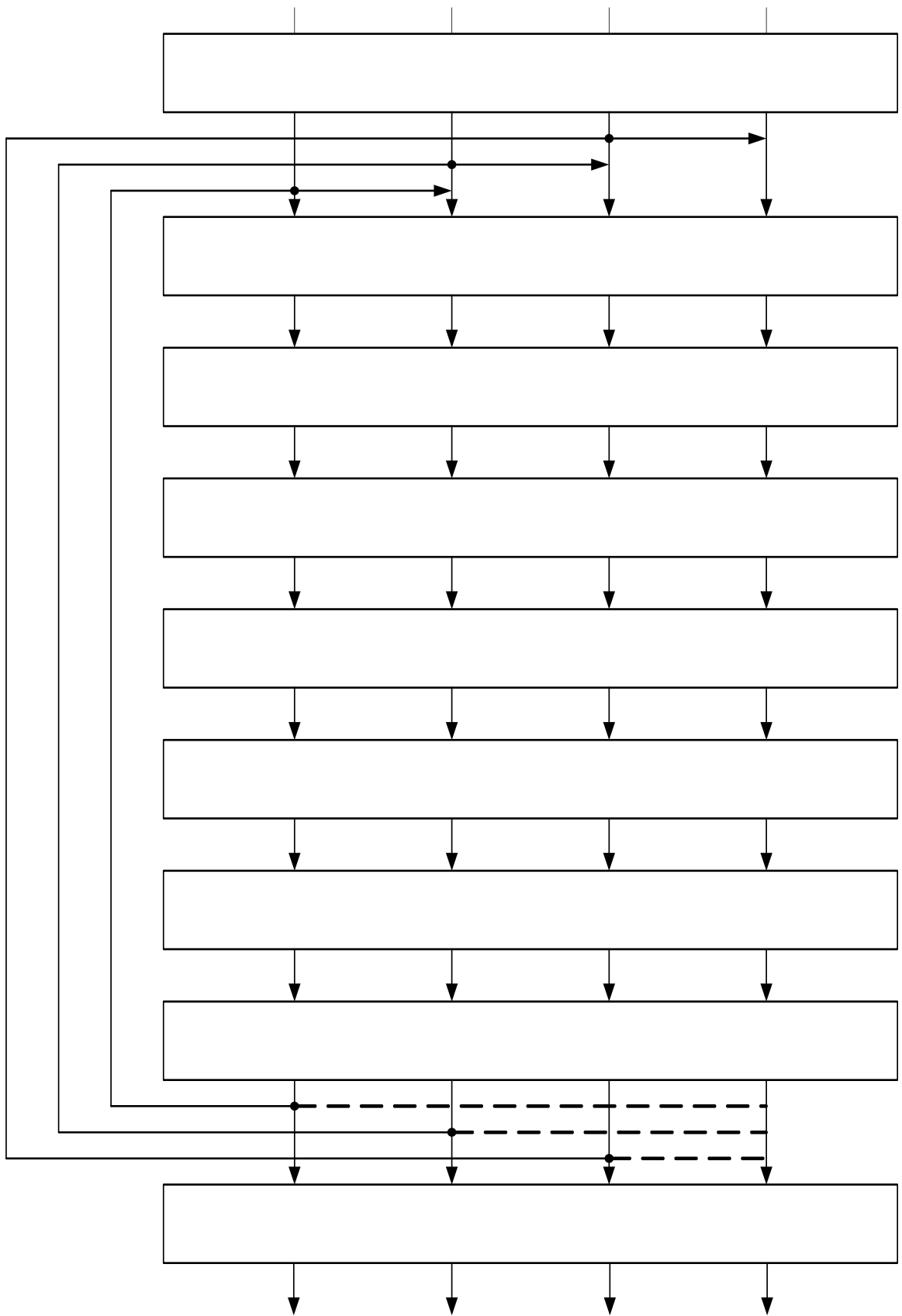


Рис.1. Етапи безперервного розвитку управління якістю

Перший контур забезпечує якість готової продукції, другий – якість процесу виготовлення, третій – якість вхідних об'єктів, четвертий – якість переходу до створення продукції нової, поліпшеної якості. У сукупності чотири контури управління забезпечують розвиток системи якості підприємства у напрямку підвищення її економічної ефективності.

Охарактеризуємо зміст елементів всіх чотирьох контурів управління системою якості підприємства (табл. 1).

Таблиця 1

Зміст елементів безперервного управління якістю

Етап	Управління якістю готового продукту	Управління якістю процесу виготовлення	Управління якістю вхідних об'єктів	Управління процесом вдосконалення
1	2	3	4	5
1	Вимоги до значень характеристик готової продукції	Вимоги до значень характеристик процесу виготовлення	Вимоги до значень характеристик вхідних об'єктів	Вимоги до зміни (поліпшення) значень характеристик продукції, процесів і вхідних об'єктів
2	Вибір (сортування) якісної продукції, що відповідає вимогам	Застосування статистичних методів контролю й управління процесом	Організація процесу на всіх етапах життєвого циклу за допомогою керівництва з якості; регламентація всіх видів діяльності	Математичне моделювання властивостей майбутніх виробів і процесів
3	Інтенсифікація перевірок готової продукції. Переробка продукції, що не відповідає вимогам	Інтенсифікація перевірок у процесі виготовлення. Корегування процесу виготовлення. Вибірковий приймальний контроль	Інтенсифікація перевірок вхідних об'єктів. Попереджувальні дії	Безперервне вдосконалення виробничих процесів і довідкового керівництва для забезпечення випуску нового продукту стабільної якості
4	Жорстке розділ процедур контролю і виготовлення	Введення елементів самоконтролю в процес виготовлення	Забезпечення гарантії якості вхідних об'єктів виробнику	Переважання самоконтролю виробником на всіх етапах життєвого циклу продукції
5	Складність продукту, кількість елементів, які його становлять, і зв'язки між ними	Обмежені можливості як технології, так і системи якості	Якість, рівень підготовки й організації процесу; рівень стабільності вхідних об'єктів і всіх робіт	Нові вимоги споживачів до характеристик і стабільності продукції
6	Визначення характеру процедур контролю			
7	Необхідна ступінь ідентифікації відповідних вхідних дій			
8	Рівень невідповідності регулюємої величини заданим вимогам			
9	Готовий продукт і фактична реалізація вимог до нього	Процес виготовлення продукту і фактична реалізація вимог до нього	Вхідні об'єкти і фактична реалізація вимог до них	Продукція, процес виготовлення і вхідні об'єкти з необхідними поліпшеними характеристиками

У кожному з виділених контурів мета досягається по-різному: у першому – за допомогою сортування, відбракування продукції, яка не відповідає вимогам; у другому – за допомогою статистичного регулювання процесів виготовлення продукції; у третьому – шляхом статистичного регулювання процесів надходження вхідних об'єктів, що забезпечують процес виготовлення; у четвертому – за допомогою визначення статистично контрольованих меж варіабельності першого, другого і третього контурів до початку процесу виготовлення нового продукту з новими вимогами.

Таким чином, стратегічний напрям розвитку системи якості підприємства – підвищення її економічної ефективності за рахунок більш раціонального використання капіталовкладень в якість, що веде до зниження втрат від випуску недоброякісної продукції.

Завершальним кроком у дослідженні була розробка етапів реформування систем якості на підприємствах. В процесі рішення цього завдання була знайдена модель управління якістю продукції, яка дає максимум прибутку.

У загальному вигляді економіко-математична модель оптимального рівня якості продукції промислового підприємства має наступний вигляд

$$\begin{aligned} & \text{де } \Pi - \text{прибуток, отриманий підприємством від запуску виробництва продукції;} \\ & P_{vi} - \text{ціна одиниці } i\text{-го виду продукції;} \\ & V_i - \text{обсяг випуску придатної продукції } i\text{-го виду;} \\ & n - \text{кількість одиниць виробів за номенклатурою продукції;} \\ & S_i - \text{собівартість одиниці } i\text{-го виду продукції;} \\ & Z_i - \text{обсяг запуску } i\text{-го виду продукції.} \end{aligned} \quad (6)$$

Система обмежень цієї моделі має вигляд:

$$n \geq 0; S_i \geq 0; P_{vi} \geq 0; Z_i \geq 0; V_i \geq 0, \quad (7)$$

Відомо, що одним з основних шляхів підвищення прибутку промислового підприємства є зниження собівартості промислової продукції, тобто

$$\begin{aligned} & \text{де } S_i - \text{собівартість одиниці } i\text{-го виду продукції;} \\ & Z_i - \text{обсяг запуску } i\text{-го виду продукції.} \end{aligned} \quad (8)$$

Слід зазначити, що в складних виробничих системах дотримуються співвідношення:

$$Z \geq V, \quad (9)$$

де Z - кількість запущених виробів на операцію;

V - кількість придатних виробів з операції.

При дослідженні систем якості з'ясовано, що найбільш доцільно процес реорганізації існуючої системи якості з метою наближення її до вимог ІСО 9000, розділити на наступні 4 типи: впровадження нової системи якості з ліквідацією існуючої (невідповідність вимогам ІСО 9000 70-100 % елементів існуючої системи);

масштабна реорганізація існуючої системи якості (невідповідність вимогам ІСО 30-70% елементів системи);

часткова реорганізація існуючої системи якості (невідповідність вимогам ІСО 1-30% елементів системи якості);

доповнення існуючої системи якості новими елементами.

Виходячи з цього, нами було розроблено набори управлінських заходів відповідно до масштабів реорганізації (рис.2).

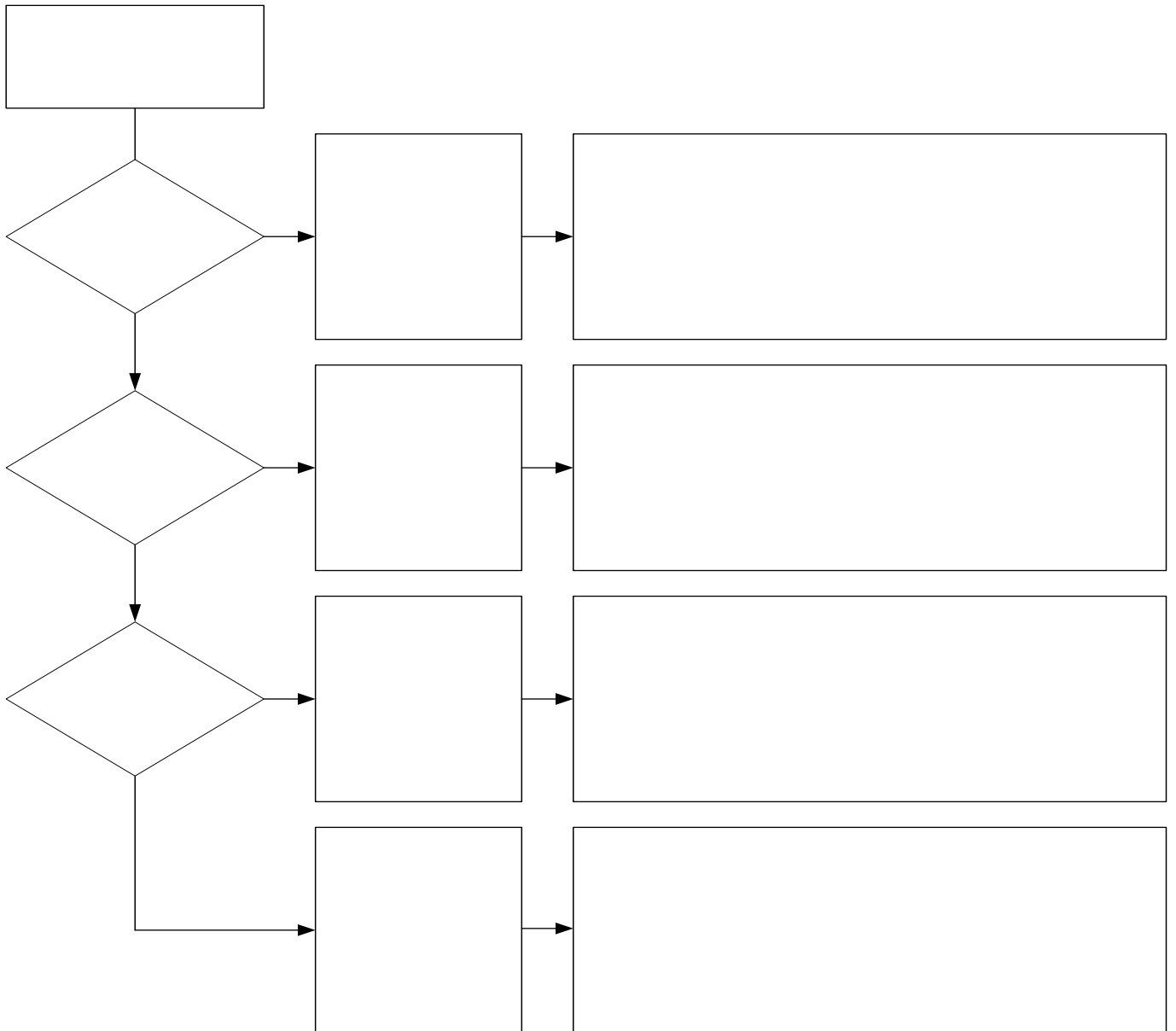


Рис. 2. Етапи та масштаби реформування систем якості підприємства

Запропоновані методичні рекомендації доповнюють існуючі нормативні документи по вдосконаленню систем якості як основи підвищення конкурентоспроможності підприємств.

ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі розроблено теоретичні, методичні та практичні аспекти вирішення проблеми підвищення конкурентоспроможності підприємства на основі вдосконалення системи якості.

За результатами проведеного дисертаційного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Однією з обов'язкових умов успішного виведення української економіки з кризового стану є використання внутрішніх резервів вітчизняних підприємств. Найрезультативнішим внутрішнім

резервом є впровадження ефективних систем якості, здатних забезпечити конкурентоспроможність продукції (а отже і підприємства), що випускається, не тільки за якістю, але і за ціною. Зміст ключових принципів системного управління якістю, на базі яких повинні діяти системи якості включає: орієнтацію на споживача, визначення ролі керівництва, залучення працівників, забезпечення процесного підходу, системного підходу до постійного поліпшення всіх аспектів діяльності підприємства.

2. Запропоновано новий підхід до організаційно – економічного забезпечення конкурентоспроможності підприємств на основі вдосконалення систем якості, варіанти реорганізації і зміст робіт по вдосконаленню систем якості і вимог до них, відповідно до міжнародних стандартів, як основного елемента забезпечення конкурентоспроможності підприємств.

3. Удосконалено підхід до визначення критеріїв якості продукції по її складовим, по сегментам та визначення конкурентоспроможності підприємства на основі оцінювання якості продукції. Порядок розрахунку інтегрального критерію конкурентоспроможності та набір процедур які треба здійснювати по його корегуванню.

4. Змодельовані етапи безперервного управління якістю, відповідно виділеним чотирьом концепціям в розвитку систем якості, які передбачають реалізацію необхідних дій для змін відповідних об'єктів управління якістю. Відповідно виділеним етапам управління систематизовано характеристики його складових по концепціям розвитку систем якості.

5. Проведено порівняльний аналіз підприємств, з упровадженою на ньому системою менеджменту якості (TQM) з підприємствами, на яких впроваджене управління його вартістю. Відсутність системоутворюючого критерію ефективності в концепції управління якістю є істотною перешкодою в застосуванні методик запропонованої концепції для забезпечення конкурентоспроможності підприємства: не можливо кількісно (бажано в грошовому вираженні) оцінити вплив на конкурентоспроможність підприємства впровадженої на ньому системи управління якістю. Концепція управління якістю в явному вигляді не враховує ціну залученого капіталу і пов'язані з ним ризики, а отже, і інтереси інвесторів та кредиторів.

6. Система якості підприємств розглядається, як впорядкована сукупність взаємозв'язаних і взаємодіючих елементів об'єкту виробництва, призначених для досягнення поставленої мети – створення умов для забезпечення необхідного рівня якості об'єкту виробництва при мінімальних витратах. Це повинно стати засобом реалізації політики в області якості. Визначено відмінності які, відповідно до еволюції управління якістю, дозволили сформулювати чотири концепції якості: контроль якості; управління якістю; забезпечення якості; безперервне вдосконалення.

7. Розроблені в дисертаційному дослідженні методи та рекомендації є універсальними і можуть знайти застосування при підготовці, впровадженні і функціонуванні системи управління якістю продукції, а також при підготовці фахівців в області управління якістю.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті у фахових наукових виданнях:

1. Лисьонкова Н.М. Основні принципи оцінки конкурентоспроможності продукції // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць.- Харків: УкрДАЗТ, 2002.-№2.– С.15–18.
2. Лисьонкова Н.М. Розвиток концепції управління підприємством // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць.-Харків: УкрДАЗТ, 2003.-№3.– С.25–29.
3. Лисьонкова Н.М. Моделювання розвитку системи якості на підприємстві// Коммунальное хозяйство городов: Научно – технический сборник (Серия: экономические науки),- Киев «Техника», 2005.- № 65.- С.360-366.
4. Лисьонкова Н.М. Проблеми і задачі організаційно-економічного забезпечення конкурентоспроможності підприємства на сучасному етапі розвитку економіки // Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць.-Харків: УкрДАЗТ, 2005.-№ 11.– С. 220-225

5 Дикань В.Л., Лисьонкова Н.М. Сучасні системи управління якістю продукції// Вісник економіки транспорту і промисловості: Зб. наук. праць.-Харків: УкрДАЗТ, 2005.-№ 12.– С.229-234.

6. Лисьонкова Н.М. Економко – математична модель оптимального рівня якості продукції // Вестник национального технического университета «ХПИ», 2005.-Вип. №58, т. 3.- С. 152 – 155.

Тези доповідей:

7. Лисьонкова Н.М. Підходи до забезпечення конкурентоспроможності підприємства // III Міжнародна НК «Проблеми економіки транспорту»: Тези доповідей.- Дніпропетровськ, 2003. – С. 24-25.

8. Лисьонкова Н.М. Державне регулювання конкурентоспроможності підприємств // Вісник економіки транспорту і промисловості: Матеріали I Міжнарод. наук.-практ. Конференції «Проблеми міжнародних транспортних коридорів та єдиної транспортної системи України» - Харків: УкрДАЗТ.- 2004. - №7 -С.104-105.

АНОТАЦІЯ

Лисьонкова Н. М. Організаційно-економічне забезпечення конкурентоспроможності підприємств на основі вдосконалення систем управління якістю. — Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.06.01 - економіка, організація і управління підприємствами. - Українська державна академія залізничного транспорту, Харків, 2006.

Дисертаційна робота присвячена проблемі підвищення конкурентоспроможності підприємств на основі вдосконалення їх систем якості.

Обґрунтовано необхідність моделювання системи якості, відповідно чотирьом концепціям їх розвитку. Для моделювання використовувалась чотирьох контурна система автоматичного регулювання. Розглянуто роль і значення міжнародних стандартів ІСО 9000 в управлінні якістю продукції. Запропоновано новий підхід до організаційно-економічного забезпечення конкурентоспроможності підприємств. Розроблено математичний апарат визначення якості продукції по її складових, по сегментах та визначення конкурентоспроможності продукції на основі її якості. Розроблено порядок додаткових досліджень для корегування критерію конкурентоспроможності продукції та виведення його інтегрального значення. Розроблені етапи реформування систем якості підприємства.

Отримані в дисертаційній роботі результати сприяють формуванню і більш ефективному впровадженню систем якості на вітчизняних підприємствах.

Ключові слова: якість, системи якості, управління якістю, підприємство, процедура управління, конкурентоспроможність.

АННОТАЦИЯ

Лысёнкова Н.Н. Организационно - экономическое обеспечение конкурентоспособности предприятия на основе совершенствования систем управления качеством. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.06.01– экономика, организация и управление предприятиями. - Украинская государственная академия железнодорожного транспорта, Харьков, 2006.

Диссертационная работа посвящена проблеме повышения конкурентоспособности предприятия на основе совершенствования систем управления качеством. Исследуется взаимосвязь конкурентоспособности предприятия и качества продукции, отмечается роль систем

управления качеством в обеспечении конкурентоспособности предприятия. Самым результативным внутренним резервом повышения конкурентоспособности предприятий является внедрение эффективных систем управления качеством, способных обеспечить конкурентоспособность продукции не только по качеству, но и по цене. Раскрывается содержание ключевых принципов системного управления качеством: ориентация на потребителя; роль руководства; привлечение работников; процессный подход; системный подход; постоянное улучшение. Рассматриваются технико-экономические аспекты качества и их влияние на конкурентоспособность предприятия.

Приводится универсальная схема управления качеством продукции, и рассматриваются блоки, составляющие ее. Проведено исследование эволюционного развития систем качества, и выделены основные этапы данного процесса. Предложена схема, допускающая комплексное рассмотрение органов, цели, методов, функций, принципов, задач управления, которая вписывается в любую организационную структуру предприятия независимо от его масштабов, видов деятельности и численности персонала. В соответствии с данной схемой каждый руководитель имеет возможность определить относительно своих подчиненных объекты, цель и задачи управления, сопрягать свои управленческие действия и обязанности, выяснять функции и методы управления. Определено место системы управления качеством продукции в системе управления промышленным предприятием.

Эволюция систем управления качеством позволила сформировать четыре концепции качества: контроль качества; управление качеством; обеспечение качества; непрерывное совершенствование.

Смоделированные состояния системы качества, соответственно выделенным четырем концепциям в развитии системы качества, предназначены для более содержательного определения её характеристик, отображающих ее сущность и позволяющих проводить диагностику ее развития. Для моделирования использовалась четырехконтурная система непрерывного управления качеством.

Рассмотрена роль и значение международных стандартов ИСО 9000 в управлении качеством. Определена роль сертификации продукции в системе управления качеством, и рассмотрены ее виды. Определены цели сертификации: создание условий для деятельности организаций и предпринимателей на единственном товарном рынке Украины, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом содружестве и международной торговле; для защиты потребителя от недобросовестной производителя; контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества; для подтверждения показателей качества продукции, которые заявлены производителем. Приводится состав схем сертификации по системе ДСТУ.

В качестве основного элемента обеспечения конкурентоспособности предприятия разработан новый подход к организационно-экономическому обеспечению конкурентоспособности предприятий на основе совершенствования систем управления качеством, предложены варианты реорганизации и содержание работ по совершенствованию систем качества и требований к ним, соответствующим международным стандартам.

Разработан экономико-математический аппарат определения качества продукции, по ее составляющим, по сегментам рынка и определения конкурентоспособности продукции на основе ее качества. Разработан порядок дополнительных исследований для корректировки критерия конкурентоспособности продукции и выведения его интегрального значения.

Выявлены и сформулированы приоритетные направления развития систем управления качеством на предприятиях. Особое внимание уделено таким элементам системы, как внутренние проверки качества, повышения ответственности руководства и управление процессами.

Разработаны этапы реформирования систем управления качеством на промышленных предприятиях.

Полученные в диссертационной работе результаты способствуют формированию и более эффективному внедрению систем управления качеством на отечественных предприятиях.

Ключевые слова: качество, системы качества, управление качеством, предприятие, процедура управления, конкурентоспособность.

ANNOTATION

Lysionkova N. M. Organizational economic provision of enterprises competitiveness on the base of the improvement of quality management systems

The dissertation for obtaining the scientific degree of the candidate of economic sciences according to the speciality 08.06.01 – economics, organization and management of enterprises. – Ukrainian State Academy of Railway Transport, Kharkiv, 2006.

The dissertation is dedicated to the problem of the increasing the competitiveness of enterprises on the base of the improvement of their quality systems.

The necessity of quality systems modeling according to four concepts of their development has been grounded. To model them we used four contour system of automatic regulation. The role and the meaning of international standards ISO 9000 in product quality management has been considered. A new approach to the organizational economic provision of enterprises competitiveness has been proposed. A mathematical apparatus of determining the product quality according to its components and the competitiveness of production according to its quality has been developed. The order of additional researches for the correction of product competitiveness criterion and the receiving its integral value has been developed. Also we have developed the stages of an enterprise quality systems reformation.

The results obtained in the dissertation promote the formation and the efficient introduction of quality systems at home enterprises.

Key words: quality, quality systems, quality management, enterprise, management procedure, competitiveness.

Лисьонкова Наталія Миколаївна

Організаційно-економічне забезпечення конкурентоспроможності підприємств на основі вдосконалення систем управління якістю.

Спеціальність 08.06.01 - економіка, організація і управління підприємствами

АВТОРЕФЕРАТ
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Надруковано згідно з оригіналом автора

Відповідальний за випуск

к.е.н. Криворученко О.А.

Підписано до друку

Формат паперу 60x84 1/16. Друк різнограф.
Папір офсетний. Обсяг 1,0 ум. друк. арк. Обл.-вид. арк 1,1 Наклад 100 прим.
Зам. Безкоштовно.

Видавництво УкрДАЗТ.
Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 112 від 06.07.2000 р.
61050, Харків, майдан Фейєрбаха, 7.