

у процесі господарської діяльності і розробляти адекватні заходи щодо їхньої ліквідації.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Гандзюк О.В. Бюджетування – засіб покращення грошових потоків підприємства / О.В. Гандзюк, А.О. Левицька, А.О. Сковлюк // Молода наука України. Перспективи та періоди розвитку: Матеріали ІХ Всеукраїнської науково-практичної заочної конференції «Молода наука України. Перспективи та періоди розвитку». Секція «Економіка та підприємництво» (м.Київ, 22-24 грудня 2011р.). – Том 1. – Київ.: ВГО «Нова Освіта», 2012. – С.32-34.

2. Гусак Л.В. Бюджетування та логістика в системі управління підприємством / Л.В. Гусак // Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу. – 2011. – С.41 - 43.

3. Дзєбко І. Предназначение логистики // Современный бухгалтер. – 2005. – № 12(64). – С.50-52.

4. Дудко В.Б. Енергетичний аспект логістичної системи / В.Б. Дудко, О.М. Шевченко // Чернігівський науковий часопис. Серія 1.

Економіка і управління. – 2011. – № 1(1). – С. 129-134.

5. Ковтун С. Бюджетування на сучасному підприємстві, або як ефективно управляти фінансами / С.Ковтун. – Х.: Фактор, 2005. – 340 с.

6. Корпоративная логистика. 300 ответов на вопросы профессионалов / Под общ. и научн. редакцией проф. В.И. Сергеева. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 976 с.

7. Крикавський Є.В., Чухрай Н.І. Логістика – нова галузь економічної науки // Наукові записки. – 2001. – №4. – С.145-149.

8. Мизес, Людвиг фон. Прибыль и убыток / Людвиг фон Мизес // Экономическая политика. – 2006. – № 2. – С. 135-158.

9. Мішин А. Методи бюджетування в системі управління фінансово-логістичними потоками підприємства / А. Мішин // Вісник ТНЕУ. – 2011. – № 4. – С. 121-127.

10. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов / А.Смит; пер. с англ.; предисл. В.С.Афанасьева. – М.: Эксмо, 2007. – 969с.

11. Сумец А. История рождения и становления логистики // Современный бухгалтер. – 2004. – №4(4). – С.32-36.

Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Боровик Ю.Т.

УДК 658.7:338.246.83

ЛОГІСТИЧНИЙ ПІДХІД ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ

Дикань О.В., к.е.н., доцент (УкрДАЗТ)

В статті досліджено основоположні концепції управління якістю промислового підприємства. Запропоновано логістичний підхід, який на відміну від існуючих, ґрунтується на управлінні матеріальними та інформаційними потоками, що дозволить скоротити витрати виробництва, встановити оптимальний рівень кооперації між всіма ланками процесу виробництва та його економічними агентами, прискорити процес отримання інформації, яка забезпечить максимальне задоволення споживачів в якості продукції, контролювати якість продукції на стадіях забезпечення матеріальними ресурсами, технологічного процесу та постачання.

Ключові слова: система управління якістю продукції, логістичний підхід, конкурентоспроможність підприємства, логістизація якості продукції.

ЛОГИСТИЧЕСКИЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Дикань Е.В., к.э.н., доцент (УкрГАЗТ)

В статье исследованы основополагающие концепции управления качеством промышленного предприятия. Предложено логистический подход, который в отличие от существующих, основывается на управлении материальными и информационными потоками, что позволит сократить издержки производства, установит оптимальный уровень кооперации между всеми звеньями процесса

производства и его экономическими агентами, ускорит процесс получения информации, которая обеспечит максимальное удовлетворение потребителей в качестве продукции, контролировать качество продукции на стадиях обеспечения материальными ресурсами, технологического процесса и снабжения.

Ключевые слова: система управления качеством продукции, логистический подход, конкурентоспособность предприятия, логистизация качества продукции.

LOGISTIC APPROACH TO QUALITY MANAGEMENT INDUSTRIAL ENTERPRISES

Dykan O.V., Ph.D., associate professor (USA of RT)

In article fundamental concepts of quality management of the industrial enterprise are investigated. Logistic approach which unlike existing, is based on management of material and information streams is offered. It will allow to reduce costs of production, to establish an optimum level of cooperation between all links of process of production and its economic agents, to accelerate process of obtaining information that will provide the maximum satisfaction of consumers as production, to control quality of production at stages of providing with material resources, technological process and supply. Three stages of quality management are allocated: management and quality control of material streams in a logistic chain "the supplier - production"; quality managements direct participation in development and productions; managements of deliveries on the basis of system "precisely in time" and "from a door to a door".

Keywords: control system of quality of production, logistic approach, competitiveness of the enterprise, logistization of quality of production.

Постановка проблеми. В сучасних умовах економічних перетворень, євроінтеграції, загострення конкуренції основою стійкого положення національних підприємств як на внутрішньому, так і міжнародному ринку є конкурентна позиція продукції, що відповідає високому рівню якості. При цьому конкурентоспроможність підприємства, його комерційний успіх, стійкий фінансовий стан визначає якість, що відповідає вимогам споживачів і досягненням науково-технічного прогресу та її відповідність ціні.

Такі умови господарювання обумовлюють зростання ролі системи якості підприємства як інструменту підвищення конкурентоспроможності промислових підприємств, що дозволить знизити собівартість продукції при абсолютному задоволенні потреб споживачів, тобто досягти оптимального рівня якості та собівартості, який забезпечить конкурентоспроможність продукції.

Аналіз останніх досліджень та публікацій, виділення невирішених частин загальної проблеми. Теоретичні основи розвитку системи управління якістю, як методу підвищення конкурентоспроможності підприємства, як самостійної, складної функції управління бізнес-процесами, а також питання щодо формування моделей та механізмів управління якістю висвітлені в наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених, серед яких: Акопова В.Г., Мірошніченко О.В., Алієва Т.М., Гасанова Н.М., Гіссін В.І., Дикань В.Л., Калашнік І.І., Лapidус В.А., Момот О.І., Підвищенна Н.В.,

Кубишина Н.С., Рябушкіна А. А., Тріщ Р.М., Хуан Ень, Чеснокова Ж.А., Шонбергер Р. [1-13].

Проте, в умовах євроінтеграції формування нових вимог до якості продукції зумовлює необхідність пошуку нового підходу до управління якістю продукції промислових підприємств, який дозволить скоротити витрати виробництва, встановити оптимальний рівень кооперації між всіма ланками процесу виробництва та його економічними агентами, прискорити процес отримання інформації, що забезпечить максимальне задоволення споживачів в якості продукції, саме це і обумовило *мету статті*.

Виклад основного матеріалу. Одним з найважливіших факторів завоювання та утримання конкурентних позицій на ринку є забезпечення високого рівня якості продукції, що випускається промисловими підприємствами України. Досягається це в умовах управління якістю, яке направлене на встановлення, забезпечення та підтримку необхідного рівня якості продукції під час її розробки, виробництва та експлуатації або споживання, шляхом системного контролю та цілеспрямованого впливу певних умов та чинників.

Дослідження існуючих підходів до управління якістю дозволяють виділити три основні концепції управління [2, 5, 6, 13]:

- американська: TQC – комплексне управління якістю;
- японська: CWQC – управління якістю в межах фірми;

- європейська: MPS – система управління підприємством на основі політики в галузі якості.

Американський підхід до управління якістю продукції базується на побудові системи управління якістю, яка охоплює всі сторони діяльності підприємства. Відповідно до даної концепції питаннями якості займається спеціально створений адміністративний підрозділ, який спеціалізується на аналізі якості продукції та виконує функції контролю якості за допомогою спеціалістів по контролю. Основними причинами негативних наслідків підприємств при використанні концепції TQC є недооцінка фактору якості та підхід до управління на основі критерію прибутку [6].

Японський підхід, на відміну від американського, ґрунтується на постійній та спільній участі в управлінні якістю всіх підрозділів підприємства та всього персоналу, забезпеченні максимальної зацікавленості в цьому кожного працівника. До особливостей концепції CWQC слід також віднести [13]:

- діяльність гуртків якості, основне завдання яких в постійному удосконаленні виробництва;

- виключення можливості браку на всіх етапах виробництва;

- широке використання статистичних методів контролю виробництва і якості;

- пріоритет попередження дефектів перед реакцією на відхилення;

- розробка загальнонаціональних програм по контролю якості.

Успішність японської концепції управління пов'язана з впровадженням принципу управління «якість перш за все» та такими рисами японського управління, як система довічного найму, система оплати праці на основі вислуги років та посадової ієрархії, система поставок сировини і напівфабрикатів "з коліс" і "точно в строк", безперервним внутрішнім професійним навчанням і т.п. [13].

На основі розвитку системно-комплексного підходу до управління якістю був сформований європейський підхід, відповідно до якого політика у сфері якості розглядається як головний елемент системи управління підприємством, через який реалізуються його основні цілі. Дана концепція (MPS - "система управління підприємством на основі політики в області якості") дозволяє з'єднати програми якості зі стратегічними цілями підприємства в досягненні комерційних результатів [2]. Подальшим розвитком концепції MPS стала система управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO.

В межах даного підходу для ефективного управління якістю промислової продукції були

розроблені міжнародні стандарти ISO серії 9000, які згодом були доповнені стандартами ISO 14001 та 14000, які включали вимоги до екологічної безпеки продукції, що випускається промисловими підприємствами. Методичною основою для створення системи управління якістю на промислових виробництвах є стандарти ISO 9000, які регламентують і визначають різні варіанти розробки, розвитку, впровадження та сертифікації системи управління якістю на промислових виробництвах. Вони встановлюють певні вимоги до управління якістю для демонстрації виробниками своїх можливостей [7].

Управління якістю промислової продукції в основному є сукупністю кількох пакетів документів:

- опис процесів управління для окремих системних елементів (контроль, організація, відповідальні особи);

- розробка заходів управління якістю (що повинно бути зроблено, ким і в який час);

- плани, тести, інструкції і т.д.

Отримання промисловими підприємствами сертифіката відповідності стандартам ISO 9000 здійснюється спеціально акредитованими організаціями. Слід зазначити, що наявність даного сертифіката є найважливішою умовою успішного розвитку інтегрованих систем менеджменту на підприємстві і його подальшої виробничої діяльності [12].

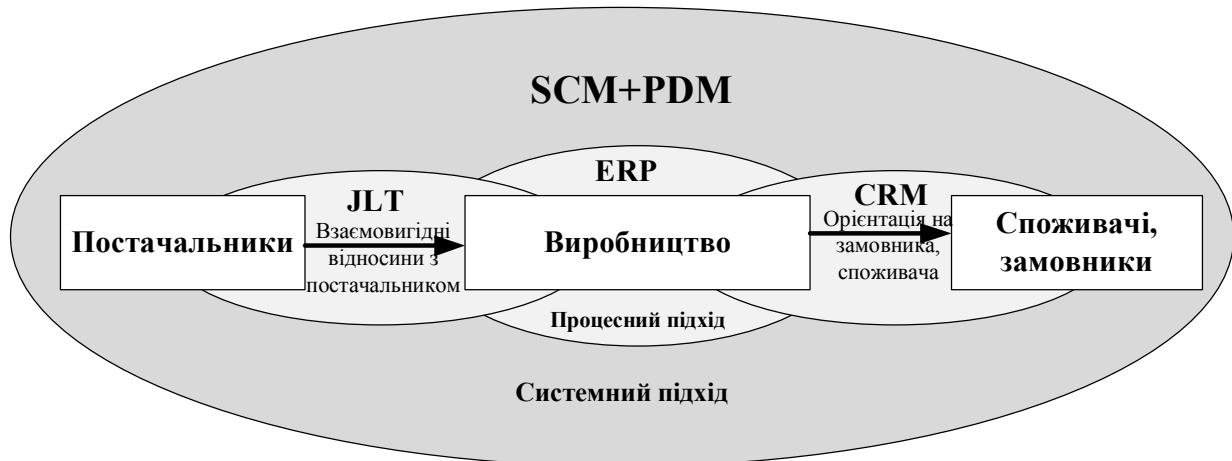
Але, незважаючи на введення міжнародних стандартів, на більшості вітчизняних підприємствах система менеджменту якості не працює або працює недостатньо. Виникає закономірне питання, чому керівники, вкладаючи величезні кошти в сертифікацію та стандартизацію, не використовують у своїй діяльності найбільш позитивні напрямки загального управління якістю?

Одним з таких напрямків є управління процесами, однак порушувати вже сформовану функціонально-лінійну структуру вітчизняного виробництва багато управлінців вважають непотрібним. Крім того, жодна система управління якістю не буде працювати без чіткого планомірного обліку витрат на якість. Керівники планово-економічних відділів, посилюючись на те, що в стандартах ISO серії 9000 немає жорсткої регламентації такого обліку, відмовляються від його ведення, втрачаючи при цьому ряд переваг, таких як виявлення найбільш болочих стадій виробничого процесу, зниження дефектності продукції, підвищення її якості, і, нарешті, оптимізації самих витрат.

Слід зазначити, що сучасні підходи, які використовуються в питаннях забезпечення якості, зводяться до визначення отриманого рівня якості на останній стадії виробництва, тобто технологічного процесу. У разі виявлення

невідповідності характеристик установленим вимогам виріб або відправляється на виправлення дефекту, або бракується. В такому випадку підприємство несе додаткові витрати. З метою скорочення витрат виробництва, встановлення оптимального рівня кооперації між всіма ланками процесу виробництва та його економічними агентами, прискорення процесу отримання інформації, що забезпечить максимальне задоволення споживачів в якості продукції пропонуємо використання в управлінні якістю методів логістичного управління.

Одним з основних завдань логістики є створення інтегрованої ефективної системи регулювання та контролю матеріальних та інформаційних потоків, які забезпечують високу якість продукції [14, 15]. Застосування принципів логістики в управлінні виробництвом дозволяє безпосередньо реалізувати такі принципи менеджменту якості, як взаємовигідні відносини з постачальниками, процесний підхід, системний підхід і орієнтація на замовника (рис 1.).



JIT (Just-In-Time) – принцип відмови від зайвих запасів і скорочення термінів виробництва;
CRM (Customer Relationship Management) - управління відносинами з замовниками;
ERP (Enterprise Resource Planning) - планування ресурсів підприємства;
SCM (Supply Chain Management) - управління ланцюжком поставок;
PDM (Product Data Management) - управління даними про продукцію - забезпечує електронний документообіг, ідентифікацію та простежуваність.

Рис. 1. Комплекс логістичних систем підприємства

Таким чином, логістика реалізує системний підхід, об'єднуючи в єдиний механізм постачальника, виробництва і замовника. Однак, впровадження логістичних принципів управління необхідно проводити в доповнення принципам управління якістю, зокрема, концепції TQM, ISO. Логістична концепція організації виробництва включає в себе наступні основні положення:

- відмова від надлишкових запасів;
- відмова від завищеного часу на виконання допоміжних і транспортно-складських операцій;
- відмова від виготовлення серій деталей, на які немає замовлень покупців;
- усунення простоїв устаткування;
- обов'язкове усунення браку;
- усунення нерациональних внутрішньозаводських перевезень;

- перетворення постачальників з протилежної сторони в доброзичливих партнерів.

В логістичному підході до управління якістю задача забезпечення якості зводиться до управління матеріальними потоками в процесі виробництва, що дозволить отримати заданий рівень якості на виході. Управління матеріальними потоками повинно відбуватися на основі аналізу інформаційного потоку, що супроводжує процес виробництва. Подання досліджуваного процесу, зокрема, процесу виробництва, в динаміці у вигляді потоку з метою оптимізації якості пропонуємо визначити таким поняттям як логістизація якості. Під оптимізацією якості слід розуміти досягнення конкурентоспроможного рівня якості при мінімальних витратах як у сфері виробництва, так і у споживачів.

Відповідно до запропонованого підходу, управління якістю продукції промислових підприємств слід здійснювати в декілька етапів. Перший етап передбачає управління та контроль якості матеріальних потоків в логістичному ланцюгу «постачальник - виробництво». На цьому етапі основною задачею є ресурсне забезпечення. Якість матеріальних ресурсів повинна відповідати внутрішнім технічним вимогам, максимально технологічній готовності, а постачання - по системі точно в строк.

Другий етап управління якістю полягає в управлінні якістю безпосередньо в процесі розробки та виробництва. Основними об'єктами на цьому етапі є технологічний процес, людські та інформаційні ресурси.

Оскільки саме в технологічному процесі відбувається формування параметрів якості майбутньої продукції, управління якістю на стадії виробництва є найважливішою ланкою системи управління та потребує постійного контролю та удосконалення якості виробу.

Управління якістю технологічного процесу виготовлення продукції потребує визначення планових показників якості по кожній операції технологічного процесу, які є критеріями функціонування технологічного потоку. По закінченню кожної операції виріб повинен проходити контроль якості. Крім того, необхідно здійснювати збір інформації про фактичні значення показників якості та корегувати умови обробки на наступній операції.

За підсумками оцінки значень планових показників якості після кожної операції технологічного потоку можна визначити, чи відповідає сформована якість цільовому значенню, закладеному в кресленні і технологічній документації. Потокове уявлення технологічного процесу та застосування до нього принципів і методів логістики дозволяє в режимі реального часу проводити оцінку і корегування одержуваних характеристик.

Схема управління якістю виготовлення продукції представлена на рис.2.

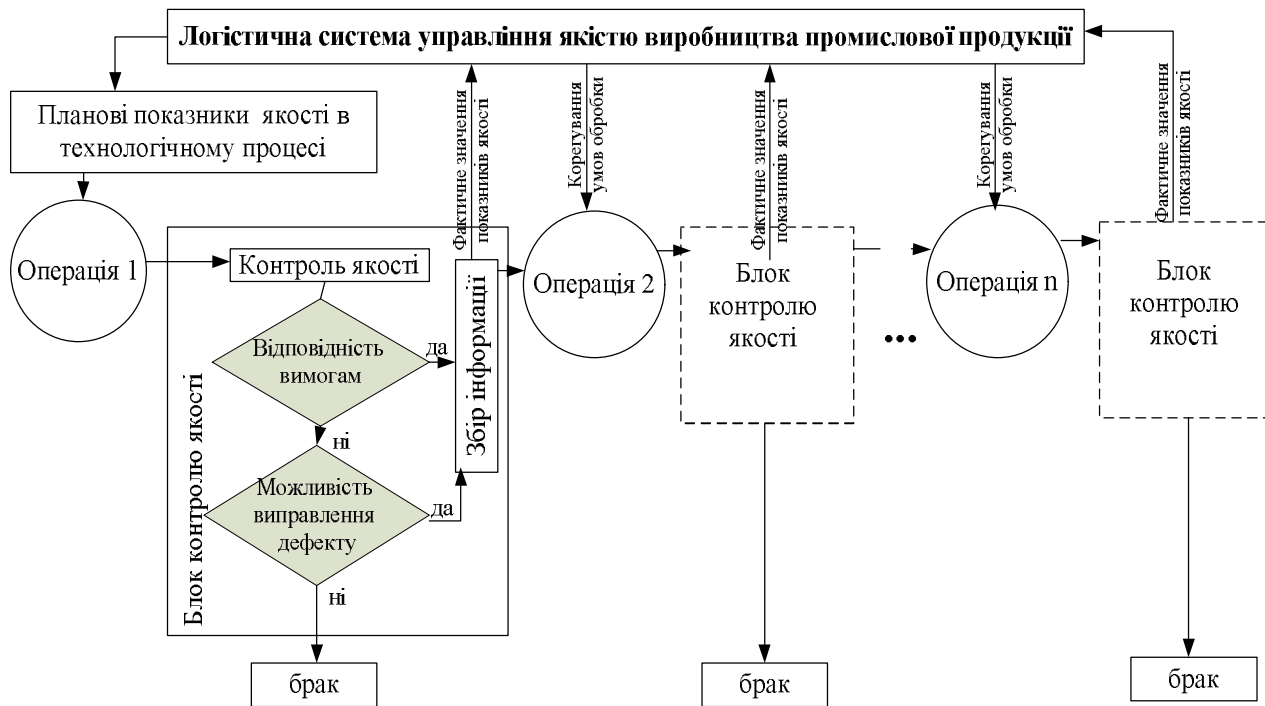


Рис.2. Управління якістю в технологічному процесі виробництва продукції

Управління людськими ресурсами на другому етапі передбачає визначення необхідної кількості працівників для виконання розробки, виробництва, оцінку їх компетентності.

Третій етап управління якістю продукції промислових підприємств, що ґрунтується на логістичному підході, передбачає управління поставками на основі системи «точно в строк» та «від дверей до дверей».

Слід зазначити, що кінцевою метою логістичного управління якістю є отримання конкурентоспроможного рівня якості в аспектах:

- відповідності продукції внутрішнім технологічним умовам підприємства (якість відповідності технічним умовам), що передбачає максимальне використання технологічного потенціалу підприємства;

- якості конструкції. Якість може відповідати технічним вимогам підприємства на конструкцію виробу, проте, сама конструкція може бути як високої, так і низької якості;

- задоволення реальних потреб споживачів.

Висновок. В умовах євроінтеграції, загострення конкурентної боротьби систему управління якістю продукції промислових підприємств доцільно формувати на основі логістичного підходу. Це дозволить оптимізувати якість, оскільки цільова функція системи управління, сформованої на запропонованому підході забезпечує максимум якості при наявних матеріально-технічних і виробничих ресурсах. Логістична система управління якістю повинна стати основою організації служби якості і всієї виробничо-комерційної діяльності вітчизняних підприємств. Управління якістю технологічного процесу дозволить скоротити кількість дефектної продукції (зниження рівня дефектності) і витрати підприємства внаслідок бракування продукції не на останньому етапі, коли повний цикл виробництва вже завершено, а відразу після виявлення невірних невідповідностей (ліквідація невиробничих запасів), що сприятиме скороченню витрат підприємства.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Акопова В.Г. Аналіз процесу управління якістю продукції на підприємствах і в організаціях / В.Г.Акопова, О.В. Мирошніченко // Вісник соціально-економічних досліджень. - 2012 р. - випуск 2 (45). – С.9-12
2. Алиева Т.М. Основные элементы модели управления качеством продукции на предприятии [Электронный ресурс]. / Т.М.Алиева, Н.М.Гасанова – Режим доступа: http://science-bsea.bgita.ru/2010/ekonom_2010_2/alieva_osnov.htm - Название с экрана.
3. Гиссин В.И. Управление качеством продукции / В.И.Гиссин. – Ростов н/Дону : Феникс, 2000. С.6.
4. Дикань В.Л. Развитие промышленного потенциала украинских предприятий / В.Л.Дикань // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2014. – №46. – С. 136-142.
5. Калашнік І.І. Моделі управління якістю продукції промислових підприємств [Електронний ресурс]. / І.І. Калашнік – Режим доступа: http://www.rusnauka.com/14_APSN_2008/Economics/31307.doc.htm - Название с экрана.
6. Лapidус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / В. А. Лapidус. – М.: ОАО "Типография "Новости", 2000. – 432 с.
7. Момот О.І. Проблеми сертифікації систем якості у світі і в Україні / О.І. Момот // Прогресивні технології й системи машинобудування. Між нар.сб.наук.праць. - Донецьк: ДонНТУ. – 2000. - вип. 10. – С.170-178
8. Підвищенна Н.В. Управління якістю продукції на промислових підприємствах [Електронний ресурс]. / Н.В.Підвищенна, Н.С.Кубишина– Режим доступа: // <http://probleconomy.kpi.ua/pdf/2013-16.pdf>
9. Рябушкіна А. А. Якість продукції та забезпечення її конкурентоспроможності [Електронний ресурс] / А.А. Рябушкіна // Ефективна економіка. – 2013. - №7 – Режим доступа: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=2184> – Название с экрана
10. Трищ Р.М. Развитие научных основ управления качеством в машиностроении в условиях ограниченной информации: автореф. дис. на збуття наук. ступеня докт. техн. наук: спец. 05.01.02 «Стандартизація і сертифікація» / Р.М. Трищ. – К., 2007. – 34 с.
11. Хуан Энь Управление качеством производства продукции промышленного предприятия / Энь Хуан // Вопросы современной науки и практики. - 2010.- №7-9(30). – С. 269-278
12. Чеснокова Ж.А. Проблемы управления качеством на промышленных предприятиях [Электронный ресурс]. / Ж.А. Чеснокова // Современные наукоемкие технологии. – 2006. – № 1 – С. 96-97. - Режим доступа: www.rae.ru/snt/?section=content&op=show_article&article_id=1610
13. Шонбергер Р. Японские методы управления производством. / Р. Шонбергер–М.: Экономика, 2006. – 415 с.
14. Применение стандартов логистики в управлении качеством [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://quality.eup.ru/materialy13/log-uk.htm> - Название с экрана
15. Логистическое управление — это управление качеством [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://finance-finance.com/kommertsiya-book/logisticheskoe-upravlenie-eto-upravlenie.html> - Название с экрана

*Рецензент д.е.н., професор УкрДАЗТ Компанієць В.В.
Експерт редакційної колегії к.е.н., доцент УкрДАЗТ Зубенко В.О.*

УДК 658.818

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ НА ТОРГОВЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

*Круглов В. В., к.держ.упр., доцент,
Афанасьєва А. А., студент (ХТЕІ КНТЕУ)*

Стаття присвячена розгляду проблем пошуку підходів щодо ефективного функціонування системи управління якістю на торговельному підприємстві. Розглянуто основні підходи, принципи та механізми системи управління якістю. Визначено чинники від яких залежить якість обслуговування та запропоновано заходи щодо формування системи управління якістю на торговельному підприємстві.

Ключові слова: торговельне підприємство, якість, управління якістю, конкурентоспроможність.

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ТОРГОВОМ ПРЕДПРИЯТИИ

*Круглов В. В., к.гос.упр., доцент,
Афанасьєва А. А., студент (ХТЭИ КНТЭУ)*

Статья посвящена рассмотрению проблем поиска подходов относительно эффективного функционирования системы управления качеством на торговом предприятии. Рассмотрены основные подходы, принципы и механизмы системы управления качеством. Определены факторы, от которых зависит качество обслуживания и предложены мероприятия по формированию системы управления качеством на торговом предприятии.

Ключевые слова: торговое предприятие, качество, управление качеством, конкурентоспособность.

IMPROVEMENT OF EFFICIENCY OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT A TRADING ENTERPRISE

*Kruglov V. V., PhD in Public Administration, Associate Professor,
Afanasyeva A.A., student (Kharkiv Institute of Trade and Economics)*

Quality is the most important characteristic of product competitiveness. Of old the priority was the price, but nowadays quality is the main factor of the international market. Improvement of Ukrainian company competition and tendency for the international market penetration are accompanied by increased interest in implementation of quality management systems, based on ISO 9000.

This standard is characterized by universality and applicability for organizations of any kinds. Implementation of quality management systems allows to receive benefits on tenders, to improve management systems and optimize production processes. First step to implementation quality management systems is to determine its place in a general company strategy. It should be realized within the confines of TQM (Total Quality Management) principles. TQM is quality-based management method, that allows to involve all the staff and reach the long-term success by satisfaction of customers needs. Thus quality management system on trading enterprise should solve the problems of standardization of goods, ensure compliance with the requirements of consumers, create favorable conditions for the presentation of goods to consumers, to eliminate the adverse actions, that is, to ensure the highest probability of high quality goods and services.

Keywords: trading enterprise, quality, quality management, competitiveness.

Постановка проблеми. Проблеми якості постійно залишаються одними із ключових складових ринкової економіки, що обґрунтовано існуванням конкурентних засобів розвитку серед провідних фірм. Більшість суб'єктів підприємницької діяльності у процесі реалізації своїх проєктів враховують один з найголовніших

чинників успіху бізнесу в існуючих мовах – створення продукції та надання послуг найвищої якості, які будуть спроможні конкурувати на вітчизняному чи зарубіжному ринку.

Вирішення будь-якої складної проблеми потребує ефективних управлінських дій. Спеціалісти вищевказаної сфери повинні діяти