

## **СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ВІТЧИЗНЯНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

Орієнтація на задоволення потреб споживачів, підвищення ефективності та якості виробничих процесів, впровадження інноваційних технологій в діяльність підприємства – ці фактори сьогодні найбільше впливають на конкурентоспроможність українських підприємств.

Саме досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній сфері, результатом чого є підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню, усунення перешкод в обміні товарів та сприяння науково-технічному розвитку є метою стандартизації, яка досягається через впровадження нормативних документів: стандартів, кодексів ustalеної практики, технічних умов.

Так, одним із можливих інструментів підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств є використання міжнародних стандартів ISO серії 9000, що базуються на наступних принципах:

- орієнтація на замовника;
- залучення працівників;
- процесний підхід;
- системний підхід до управління;
- постійне поліпшування;
- прийняття рішень на підставі фактів;
- взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Серія стандартів ISO 9000 представлена чотирма національними стандартами, які є гармонізованими із міжнародними:

ДСТУ ISO 9000:2007 «Система управління якістю. Основні положення та словник»;

ДСТУ ISO 9001:2009 «Система управління якістю. Вимоги»;

ДСТУ ISO 9004:2001 «Система управління якістю. Настанови щодо покращення діяльності»;

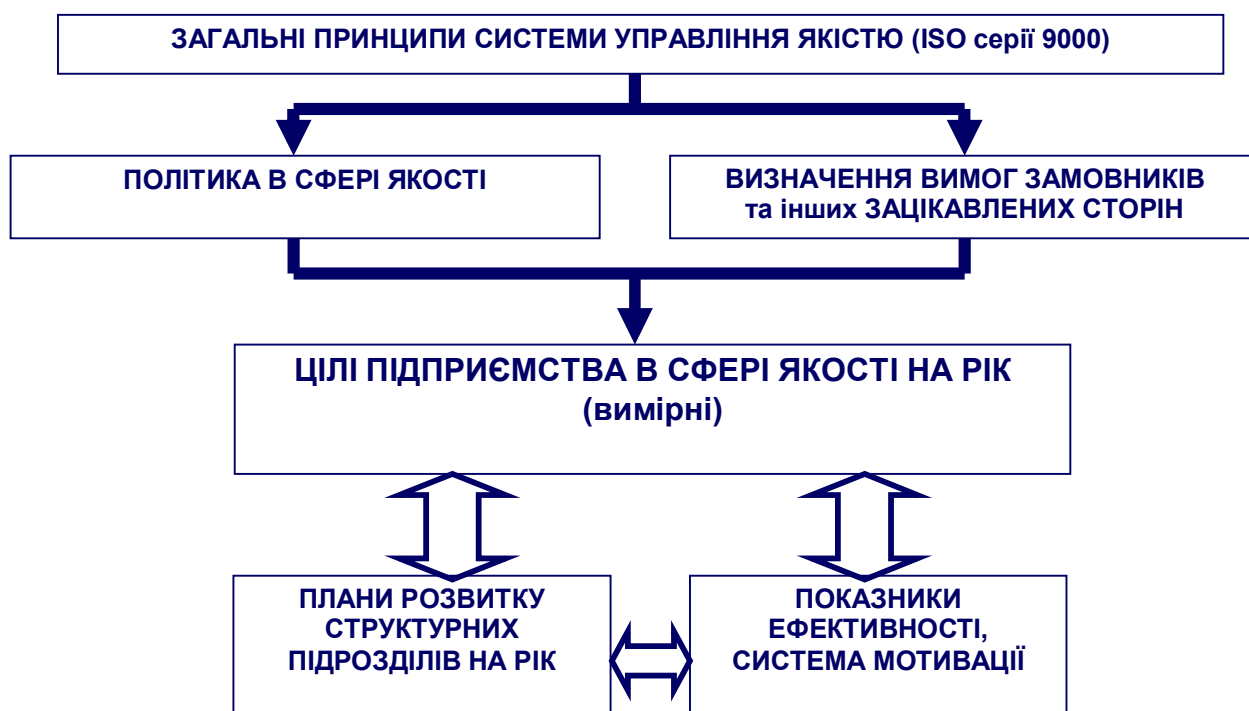
ДСТУ ISO 19011: 2003 «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління».

Розуміючи загальну філософію управління якістю, а також той факт, що стандарти серії ISO 9000 розмежовують вимоги до систем управління якістю і вимоги до продукції, визначальну роль при розробці та розвитку системи управління якістю на підприємстві відводять його замовникам: «Організації залежать від своїх замовників і тому мають розуміти поточні й

майбутні потреби замовників, виконувати їхні вимоги та прагнути до перевищення їхніх очікувань».

Загальна схема розвитку системи управління якістю (СУЯ) на підприємстві представлена на Рис.1. Принципи СУЯ покладено в основу політики в сфері якості. Разом із тим, визначають вимоги замовників та інших зацікавлених сторін кожного підприємства.

Інструментарієм для встановлення вимог замовників та інших зацікавлених сторін можуть служити анкети, опитувальні листи, бланки інтерв'ю та ін. Зворотній зв'язок із замовниками в системі управління якістю здійснюється на постійній основі та використовується для встановлення цілей у сфері якості, а інформація про задоволеність\незадоволеність замовників є критерієм вимірювання ефективності функціонування системи управління якістю.



**Рисунок 1. Схема розвитку системи управління якістю на підприємстві.**

При визначенні цілей в сфері якості формуються критерії результативності/ефективності досягнення цілей, які виконують контрольну функцію та можуть бути використані для мотивації персоналу за результатами звітного періоду.

Одночасно, на досягнення цілей в сфері якості підприємство розробляє плани розвитку своїх підрозділів, що дозволяє координувати дії, пов'язані із забезпеченням якості, своєчасно планувати ресурси та ефективно їх витратити.

Таким чином, впровадження в діяльність українських підприємств системи управління якістю має наступні переваги:

- створюється механізм управління якістю, в основу якого покладено вимоги замовників та інших зацікавлених сторін;
- встановлюються пріоритети розвитку організації та вимірні цілі, що дає можливість оптимально витратити ресурси для забезпечення якості;
- визначаються процеси для виконання вимог замовників та відповідальні за процеси, що дає можливість уникнути дублювання функцій і визначити відповідальність за результат діяльності;
- залучення персоналу до розвитку системи управління якістю дає змогу максимально розкрити їх потенціал та використати їхні здібності на користь організації;
- впроваджуються статистичні, економіко-математичні та інші методи оцінки якості продукції та ефективності\результативності системи управління якістю підприємства, що дає можливість науково обґрунтовувати подальші управлінські рішення на підставі вимірних показників та запобігати небажаним результатам у подальшому.

Слід зазначити, що основною метою впровадження системи управління якістю в діяльність підприємства повинно бути не отримання сертифікату відповідності міжнародному стандарту ISO 9001:2009, а створення інструменту управління підприємством, який би підвищував його конкурентоспроможність та забезпечував постійний розвиток.