

**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА СИСТЕМНОГО АНАЛІЗУ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM) ТА ЇЇ ВПЛИВ НА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ
ПІДПРИЄМСТВ»

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 124 Системний аналіз

освітньо-професійної програми Інтелектуальні системи управління

*Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело*

(підпис)

Олександр ЗІНЕНКО
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ здобувача

Виконав: здобувач вищої освіти
групи САДМ-61

Олександр ЗІНЕНКО

Керівник: Сергій СІМЧЕНКО

Рецензент: _____

Київ 2023

**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ**

Кафедра Системного аналізу

Ступінь вищої освіти Магістр

Спеціальність 124 Системний аналіз

Освітньо-професійна програма Інтелектуальні системи управління

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедру СА

_____Ровіл НАФЄЄВ

«___» _____20__р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Зіненко Олександр Миколайович

1. Тема кваліфікаційної роботи: Аналіз системи управління якістю (Quality Management System)
та її вплив на конкурентоспроможність підприємств
керівник кваліфікаційної роботи Сергій СІМЧЕНКО к.е.н. ,
затверджені наказом Державного університету інформаційно-комунікаційних технологій
від «___» _____20__р. № ____

2. Строк подання кваліфікаційної роботи «___» _____20__р.

3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: науково-технічна література, документація
вітчизняних підприємств.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1. Теоретичні аспекти системи управління якістю (QMS)

2. Вплив QMS на конкурентоспроможність підприємств

3. Практична значущість результатів дослідження

5. Перелік ілюстративного матеріалу: *презентація*

6. Дата видачі завдання «___» _____20__р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Ознайомлення із загальним поняттям QMS	19.10-05.11.23	
2	Визначення відповідності стандартам та їх роль	06.11-12.11.23	
3	Аналіз практичного застосування результатів	13.11-22.11.23	
4	Оцінка ефективності процесів в межах QMS	23.11-29.11.23	
5	Дослідження ефективності методики	30.11-12.12.23	
6	Оформлення роботи: вступ, висновки, реферат	13.12-23.12.23	
7	Розробка демонстраційних матеріалів	24.12-29.12.23	
8			

Здобувач(ка) вищої освіти

(підпис)Олександр ЗІНЕНКО

(Ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

Керівник

кваліфікаційної роботи

(підпис)Сергій СІМЧЕНКО

(Ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Текстова частина кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня магістра: 63 стор., 2 рис., 1 табл., 7 джерел.

Мета роботи – дослідження системи управління якістю (QMS), оцінки її ефективності та аналізу впливу QMS на конкурентоспроможність підприємств.

Об'єкт дослідження – система управління якістю (Quality Management System) підприємств.

Предмет дослідження – вплив системи управління якістю (Quality Management System) на конкурентоспроможність підприємств.

Короткий зміст роботи: Робота присвячена аналізу системи управління якістю (Quality Management System) та її впливу на конкурентоспроможність підприємств. В роботі розглядаються основні аспекти системи управління якістю, проводиться оцінка її впливу на ефективність виробничих процесів та якість продукції. Аналізується роль системи управління якістю у підвищенні конкурентоспроможності підприємств на ринку, визначаються основні переваги та виклики, які виникають в процесі впровадження та експлуатації таких систем. Робота містить висновки та рекомендації щодо оптимального використання системи управління якістю для підвищення конкурентоспроможності підприємств.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: система управління якістю, конкурентоспроможність, ефективність виробничих процесів, якість продукції, підприємства, вплив на ринок, виробничі процеси

ABSTRACT

Text part of the master's qualification work: 63 pages, 2 pictures, 1 table, 7 sources. The purpose of the work

Object of research – Quality Management System (QMS) and its impact on the competitiveness of enterprises. The study delves into the intricacies of QMS implementation, examining how it affects various aspects of organizational performance and market positioning.

Subject of research – The subject of this research is the Quality Management System (QMS) and its influence on the competitiveness of enterprises. The study focuses on analyzing the efficiency of production processes, highlighting the pivotal role of product quality in shaping market competitiveness.

Summary of the work: This work explores the analysis of the Quality Management System (QMS) and its impact on the competitiveness of enterprises. It delves into the efficiency of production processes, emphasizing the crucial role of product quality in influencing market outcomes. The study discusses the advantages and challenges associated with the implementation and operation of a QMS, aiming to optimize quality management. The findings provide recommendations for enhancing the QMS and, consequently, the overall competitiveness of enterprises.

KEYWORDS: Quality Management System, competitiveness, efficiency of production processes, product quality, enterprises, market impact

**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ**

**ПОДАННЯ
ГОЛОВІ ЕКЗАМЕНАЦІЙНОЇ КОМІСІЇ
ЩОДО ЗАХИСТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
на здобуття освітнього ступеня магістра**

Направляється здобувач Зіненко О. М. до захисту кваліфікаційної роботи
(*прізвище та ініціали*)
за спеціальністю 124 Системний аналіз
освітньо-професійної програми Інтелектуальні системи управління
на тему: «Оцінка ризиків та вибір стратегії управління ризиками для глобальних
бізнесів».

Кваліфікаційна робота і рецензія додаються.

Директор ННІТ _____
(*підпис*)

Владислав КРАВЧЕНКО
(*Ім'я, ПРІЗВИЩЕ*)

Висновок керівника кваліфікаційної роботи

Здобувач Зіненко Олександр, студент, продемонстрував свою інженерну підготовку та глибоке розуміння теоретичного матеріалу. Він успішно використовує методи збереження, добуття та аналізу даних, проявляючи вміння ефективно користуватися новими комп'ютерними технологіями та активно вивчати науково-технічну літературу. Виконання всіх поставлених завдань відзначається сумлінністю та високою якістю відповідно до технічного завдання.

Все це дозволяє оцінити виконану кваліфікаційну роботу здобувача Зіненка Олександра Миколайовича оцінку « добре » та присвоїти йому(їй) кваліфікацію «Магістр з системного аналізу».

Керівник кваліфікаційної роботи _____
(*підпис*)

Сергій СІМЧЕНКО
(*Ім'я, ПРІЗВИЩЕ*)

«____» _____ 20__ року

Висновок кафедри про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційна робота розглянута. Здобувач Зіненко О.М. допускається до захисту даної роботи в Екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедрою Системного аналізу
(*назва*)

(*підпис*)

Ровіл НАФЄЄВ
(*Ім'я, ПРІЗВИЩЕ*)

«____» _____ 20__ року

ВІДГУК РЕЦЕНЗЕНТА

на кваліфікаційну магістерську роботу

здобувача(ки) вищої освіти Зіненко Олександр Миколайович
на тему «Оцінка ризиків та вибір стратегії управління ризиками для
глобальних бізнесів»

Актуальність.

В епоху інформатизації суспільства відзначається стрімким зростанням обсягів зберіганої інформації, що перевищує потужність персональних та офісних комп'ютерів. Це призводить до збільшення популярності хмарних ресурсів. Також великі компанії спостерігають різке зростання у програмно-апаратних ресурсах, що вимагає використання потужних апаратних засобів. Технологія хмарних обчислень відповідає цим вимогам, надаючи необхідні ресурси.

Позитивні сторони.

1. Автор докладно розглянув предметну область, дослідив структуру та особливості парадигми хмарних технологій, провів аналіз переходу.
2. Здійснено аналіз компонентів технології та потенційних ризиків.
3. Проведено аналіз ефективності процесів.

Недоліки.

1. Робота містить незначну кількість стилістичних та синтаксичних помилок.
- 2.

Відзначені зауваження не впливають на загальну позитивну оцінку кваліфікаційної роботи

Висновок: кваліфікаційна робота на здобуття ступеня магістра заслуговує оцінку "добре", а здобувач Зіненко Олександр Миколайович заслуговує присвоєння кваліфікації: «Магістр з системного аналізу»

Рецензент:

науковий ступінь, вчене звання

підпис

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ	9
ВСТУП	10
1. ВИЗНАЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, QMS)	12
1.1. Управління якістю продукції.....	12
1.2. Актуальність впровадження системи управління якістю (Quality Management System, QMS)	13
1.3. Якість як чинник підвищення конкурентоспроможності	17
1.4. Огляд ключових стандартів, таких як ISO 9001	19
1.5. Вплив системи управління якістю на конкурентоспроможність підприємств.	21
2. АНАЛІЗ ТА ПОРІВНЯННЯ ВПРОВАДЖЕНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ В ЯПОНІЇ, США ТА УКРАЇНІ.....	28
2.1. Необхідність порівняння впроваджених систем управління якістю в різних країнах.....	28
2.2. Особливості управління якістю в Японії.	30
2.3. Особливості управління якістю в США.	35
2.4. Особливості управління якістю в Україні.	39
2.5. Проблеми з впровадженням систем управління якістю в Україні	43
2.6. Порівняння систем управління якістю в Японії, США та Україні.	46
3. УДОСКОНАЛЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В УКРАЇНІ.....	48
3.1. Стратегії та напрями удосконалення системи управління якістю в Україні	48
3.2. Удосконалення організаційного забезпечення розроблення та впровадження системи управління якістю в організації.	51
3.3. Підвищення відповідальності керівництва та мотивації персоналу в питаннях забезпечення якості.	57
3.4. Впровадження елементів внутрішнього аудиту якості в організації.	59
ВИСНОВОК	63
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ.....	64
ПРЕЗЕНТАЦІЯ	65

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

СУЯ - системи управління якістю

QMS - Quality Management System

ВСТУП

У контексті ринкових відносин та членства України в Світовій організації торгівлі, актуальним завданням є підвищення конкурентоздатності вітчизняних підприємств. При вступі до цієї організації відкриваються кордони, а зарубіжна продукція високої якості проникає на внутрішній ринок, можливо загрожуючи втратою ринкових позицій вітчизняних виробників. Отже, належне підвищення конкурентоспроможності власної продукції та отримання відповідних сертифікатів систем якості стає критично важливим, не лише для утримання позицій на внутрішньому ринку, але й для успішного виходу на міжнародний ринок.

Багато провідних світових та вітчизняних вчених, таких як Едвард Демінг, Джозеф Джуран, Генрі Тагуті, Дмитро Гольцев, Євген Гончаров, Юрій Кабаков, Валентин Корешков, Ігор Ліфіц та інші, зосереджували свої дослідження на аналізі та оцінці ефективності систем управління якістю на підприємствах, а також їх впливу на конкурентоспроможність підприємств.

Створення та впровадження системи якості на підприємстві визначається як ефективний інструмент, спрямований на забезпечення виконання конкретної політики та досягнення цілей у сфері якості, враховуючи унікальні особливості та діяльність підприємства. Основною метою такої системи є максимізація використання ресурсів підприємства з урахуванням його специфіки, дозволяючи досягти високої продуктивності та відповідати вимогам якості. Важливо, щоб ця система була гнучкою і готовою адаптуватися до змін, що можуть виникнути через нестабільність економічного середовища.

Мета роботи - удосконалення впровадження та ефективності системи управління якістю в Україні.

Об'єкт дослідження - системи управління якістю в Японії, США та Україні.

Предмет дослідження - методи та засоби управління якістю в Японії, США та Україні.

Практична значущість результатів дослідження системи управління якістю полягає в їхньому впливі на покращення ефективності, ефективності та якості виробничих і бізнес-процесів в організації.

У процесі роботи планується вирішити ряд завдань: оцінка відповідності системи встановленим стандартам, виявлення можливих невідповідностей та аналіз ефективності виробничих та бізнес-процесів. Також важливо перевірити документацію системи, провести аудит процесів та визначити можливості поліпшення. Дослідження включає аналіз дієвості програм управління якістю, а також оцінку взаємодії ключових процесів в організації. Результатом дослідження є виявлення сильних та слабких сторін системи управління якістю, а також ідентифікація можливостей для поліпшення та підвищення ефективності.

1. ВИЗНАЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, QMS)

1.1. Управління якістю продукції.

Управління якістю продукції – це систематичний та координований підхід до забезпечення високого рівня якості продукції протягом усього її життєвого циклу – від розробки та виробництва до постачання та обслуговування споживачів. Цей процес передбачає впровадження економічних, організаційних, технічних та інших заходів для забезпечення високої якості продукції та відповідності її характеристик встановленим стандартам та вимогам споживачів.

1. Політика в галузі якості: визначення стратегічних цілей та завдань в галузі якості, які відповідають стратегії підприємства. Формулювання принципів та цінностей, які визначають зобов'язання підприємства щодо якості.
2. Розробка системи якості: створення і впровадження системи якості, яка включає стандартні процедури, документацію, контрольні точки та механізми виявлення та усунення неузгоджень.
3. Навчання та підготовка персоналу: забезпечення, що персонал розуміє важливість якості та має необхідні навички для виконання своїх обов'язків. Проведення навчань та тренінгів з питань якості.
4. Моніторинг та аналіз якості: постійне спостереження за процесами виробництва, збором та аналізом даних щодо якості продукції. Виявлення та виправлення аномалій.

5. Стандартизація та документація: введення стандартів якості, процедур та документації для забезпечення консистентності та сталості виробничих процесів.
6. Постачальницький контроль: встановлення вимог до постачальників та ретельний контроль якості вхідних матеріалів та компонентів.
7. Вдосконалення та інновації: систематична оцінка та вдосконалення процесів, впровадження інновацій для підвищення якості та ефективності виробництва.
8. Взаємодія з клієнтами: збір та аналіз відгуків клієнтів, вирішення скарг, удосконалення продукції на основі потреб споживачів.
9. Внутрішні аудити та сертифікація: проведення регулярних внутрішніх аудитів для перевірки відповідності системи якості стандартам. Отримання сертифікатів відповідності.
10. Реагування на неузгодження: швидке та ефективне вирішення будь-яких виявлених неузгоджень або проблем якості.

Управління якістю продукції вимагає систематичного підходу, постійного вдосконалення та активної взаємодії всіх відділів та рівнів підприємства з метою досягнення високих стандартів якості та задоволення потреб споживачів.

1.2. Актуальність впровадження системи управління якістю (Quality Management System, QMS)

Система управління якістю (Quality Management System, QMS) залишається вкрай актуальною у сучасних умовах, з численними обґрунтованими причинами:

1. Глобалізація ринків: У сучасному світі підприємства конкурують на міжнародному рівні. Вимоги до якості продукції та послуг є важливими критеріями для входження на світові ринки.
2. Вимоги клієнтів: Споживачі дедалі більше вимагають високої якості виробів та послуг. Підприємства, які можуть гарантувати якість своїх продуктів, мають конкурентну перевагу.
3. Законодавча база: У багатьох галузях існують строгі вимоги та стандарти до якості. Виконання цих вимог забезпечує законність та відповідність підприємства.
4. Зменшення витрат: Ефективні системи управління якістю дозволяють підприємствам оптимізувати процеси та знижувати витрати через усунення непотрібних витрат та удосконалення ефективності.
5. Боротьба з ризиками: Забезпечення якості є ефективним інструментом управління ризиками, пов'язаними з виробництвом чи наданням послуг.
6. Бренд та репутація: Якість продукції безпосередньо пов'язана із брендом та репутацією підприємства. Позитивна репутація є важливим конкурентним перевагою.
7. Внутрішні стандарти та процеси: Застосування QMS допомагає стандартизувати внутрішні процеси та робить їх більш ефективними.
8. Постійні зміни: В умовах швидко змінюючогося бізнес-середовища підприємства повинні бути готові адаптуватися. QMS дозволяє гнучко реагувати на нові виклики та зміни.
9. Забезпечення безпеки та відповідність стандартам: У багатьох галузях, таких як медицина чи авіація, де безпека є критичною, система управління якістю грає

ключову роль у забезпеченні відповідності стандартам та ефективному управлінні ризиками.

10. Співпраця з постачальниками: QMS допомагає у встановленні ефективного взаємодії з постачальниками, забезпечуючи якість вхідних матеріалів та послуг, що має важливе значення для якості кінцевої продукції.

11. Інновації та дослідження: QMS може сприяти створенню культури інновацій та постійному вдосконаленню, що є ключовим для довгострокового успіху підприємства в умовах швидко змінюючогося ринкового середовища.

12. Соціальна відповідальність: В індустрії зростає значення соціальної відповідальності підприємств. QMS може включати в себе аспекти, пов'язані з етикою виробництва, сталістю та екологічною діяльністю.

13. Залучення персоналу: Системи управління якістю розглядають участь персоналу як важливий фактор. Залучений та навчений персонал може бути ключовим ресурсом для досягнення якісних показників.

14. Впровадження технологічних інновацій: З QMS впроваджується новітні технології, що сприяє автоматизації процесів, покращенню контролю якості та підвищенню продуктивності.

15. Готовність до аудитів та сертифікації: Запровадження QMS дозволяє підприємству готуватися до аудитів, сертифікації та відповідати стандартам якості, що є важливим у міжнародних економічних відносинах.

Актуальність впровадження системи управління якістю (Quality Management System, QMS) в сучасних умовах набуває великої вагомості. В умовах динамічного та конкурентного бізнес-середовища підприємства стикаються з

рядом викликів, і впровадження QMS стає ключовим кроком для забезпечення успіху та стійкості.

По-перше, споживачі сьогодні дедалі більше приділяють увагу якості продукції та послуг. Високі стандарти якості стають важливим критерієм при виборі товарів та партнерів. Впровадження QMS дозволяє підприємствам відповідати високим вимогам клієнтів та створювати сприятливий імідж надійного та якісного постачальника.

По-друге, глобалізація ринків вимагає від підприємств дотримання міжнародних стандартів та встановлення єдиної системи якості. Впровадження QMS на основі визнаних міжнародних норм, таких як ISO 9001, дозволяє підприємствам отримати міжнародне визнання, розширити географію своєї діяльності та збільшити конкурентоспроможність на світовому ринку.

По-третє, впровадження QMS сприяє оптимізації виробничих процесів та підвищенню ефективності. Це дозволяє економити ресурси, зменшувати витрати та забезпечувати стабільну якість продукції. Ефективне управління якістю стає ключовим фактором для досягнення високих результатів та збереження конкурентних переваг.

Крім того, впровадження QMS спрощує внутрішні процеси управління, забезпечуючи систематизований підхід до вирішення завдань та покращення. Це сприяє кращому взаєморозумінню між різними відділами та рівнями управління, а також створює фундамент для постійного вдосконалення.

Отже, в сучасних умовах впровадження системи управління якістю є стратегічно важливим етапом для підприємств, орієнтованих на успішну та стійку діяльність в умовах зростаючих вимог споживачів та конкурентного глобального ринку.

1.3. Якість як чинник підвищення конкурентоспроможності

У сучасних умовах проблема якості та безпеки продуктів стає надзвичайно актуальною, оскільки вона безпосередньо впливає на життя та здоров'я людей, а також на продовольчу, економічну та національну безпеку країни.

Якість продукції визначається сукупністю її властивостей, які забезпечують її придатність для задоволення конкретних потреб у відповідності з її призначенням. Висока якість продукції призводить до збільшення попиту, задоволення потреб споживачів і підвищення прибутку.

Якість продукту визначається ступенем досконалості його властивостей та характеристичних рис, що здатні задовольнити потреби та побажання споживачів. Забезпечення високої якості продуктів стає важливим аспектом для збереження здоров'я споживачів та їх задоволення.

Управління якістю є необхідною складовою системи управління організацією та включає всі її рівні та підсистеми. Це також представляє собою спеціалізований вид управлінської діяльності, спрямований на забезпечення якості продукції на всіх етапах її життєвого циклу.

Успішне просування товарів на ринку неможливе без стабільної якості виробленої продукції. Система якості є основою управління, гарантуючи планування та контроль організаційних, комерційних та технічних аспектів діяльності.

Присутність сертифікованої системи якості надає підприємству ряд переваг, включаючи розширення ринків збуту, дотримання вимог законодавства, створення репутації надійної фірми та міжнародне визнання.

Система якості включає різні елементи, а використання стандартів серії ISO 9000 визначається як ефективний міжнародний підхід до управління якістю на підприємствах.

Отже, збереження високої якості та безпеки продуктів є ключовим елементом успіху підприємств у сучасному конкурентному середовищі. (рис 1.1)



Рисунок 1.1 Схема політики підприємства у сфері якості

Центральним документом в системі якості є політика в області якості, яка визначає встановлені цілі, основні завдання та методи їх вирішення. Цей документ приділяє увагу інтересам чотирьох ключових груп партнерів:

1. Споживачів, враховуючи їх очікування щодо якості продукції.
2. Працівників, орієнтуючись на забезпечення їхньої задоволеності від роботи.
3. Постачальників, гарантуючи надійність виконання замовлень.
4. Суспільства, спрямовуючись на забезпечення екологічної безпеки виробничого процесу, надійності якості продукції та відповідності вимогам законодавства.

1.4. Огляд ключових стандартів, таких як ISO 9001

ISO 9001 є ключовим стандартом системи управління якістю (QMS), розробленим Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO). Цей стандарт встановлює вимоги до QMS, придатних для будь-якої організації, незалежно від розміру чи галузі діяльності.

Основні принципи ISO 9001 включають широкий спектр аспектів. Він охоплює:

- Залучення керівництва у процес управління та визначення стратегічних напрямків для досягнення якості.
- Активну участь персоналу в процесах вдосконалення та досягнення якісних цілей.
- Підхід до системи управління як послідовності взаємопов'язаних процесів.
- Розгляд усіх процесів як єдиної системи для досягнення спільних цілей.
- Систематичний підхід до вдосконалення продуктивності та ефективності.
- Прийняття рішень на основі аналізу даних та інформації.
- Розвиток взаємовигідних відносин із постачальниками для забезпечення якісного постачання товарів і послуг.

ISO 9001 визначає стандартизовані вимоги до різноманітних аспектів, включаючи документацію, управління ризиками, контроль процесів, внутрішній аудит та постійне вдосконалення QMS. Впровадження ISO 9001 дозволяє підприємствам збільшити задоволеність клієнтів, поліпшити ефективність та гарантує відповідність міжнародним стандартам якості.

ISO 9001 забезпечує фреймворк для визначення, впровадження та підтримки системи управління якістю в організації. Цей стандарт акцентує на важливості лідерства та залучення працівників у процеси управління якістю.

Основна ідея полягає в тому, що ефективна система управління якістю сприяє не тільки поліпшенню якості виробництва, але й впливає на всі аспекти діяльності підприємства. Вона створює платформу для взаємодії різних відділів та процесів, сприяючи впровадженню кращих практик та постійному вдосконаленню.

Організації, які впроваджують ISO 9001, зазвичай досягають покращення в ефективності, витратній продуктивності та стабільності процесів. Зокрема, це може включати оптимізацію ланцюга постачання, покращення взаємодії з клієнтами, а також зменшення ризиків та невірностей в процесах виробництва.

Застосування стандарту ISO 9001 може також поліпшити репутацію компанії та відкрити нові можливості для ринкового росту. Відповідність цьому стандарту свідчить про зобов'язання організації до якісного управління та високих стандартів виробництва.

Однією з ключових вимог ISO 9001 є системний підхід до управління процесами. Це допомагає підприємствам вдосконалювати ефективність внутрішніх процесів, скорочувати час виробництва та підвищувати загальну продуктивність.

ISO 9001 визначає фреймворк для визначення, впровадження та підтримки системи управління якістю в організації. Цей стандарт акцентує на важливості лідерства та залучення працівників у процеси управління якістю. Його основна ідея полягає в тому, що ефективна система управління якістю не лише поліпшує якість виробництва, але й впливає на всі аспекти діяльності підприємства, створюючи платформу для взаємодії різних відділів та процесів.

Організації, що впроваджують ISO 9001, зазвичай досягають покращення в ефективності, витратній продуктивності та стабільності процесів. Це може включати оптимізацію ланцюга постачання, покращення взаємодії з клієнтами, а також зменшення ризиків та невірностей в процесах виробництва.

Застосування стандарту ISO 9001 може поліпшити репутацію компанії та відкривати нові можливості для ринкового росту. Відповідність цьому стандарту свідчить про зобов'язання організації до якісного управління та високих стандартів виробництва.

Однією з ключових вимог ISO 9001 є системний підхід до управління процесами. Це допомагає підприємствам вдосконалювати ефективність внутрішніх процесів, скорочувати час виробництва та підвищувати загальну продуктивність. Впровадження ISO 9001 створює стійкий фундамент для покращення якості та управління, що в свою чергу сприяє успішному функціонуванню та конкурентоспроможності організації на ринку.

1.5. Вплив системи управління якістю на конкурентоспроможність підприємств.

Багаторічний досвід провідних компаній розвинених країн свідчить про те, що досягнення успіху на ринку можливе шляхом вдосконалення системи управління якістю. Сучасною інтерпретацією поняття "якість" є не лише характеристика продукції, але й якість функціонування підприємств і організацій, орієнтованих на постійне самовдосконалення та задоволення ринкових потреб. Отримання сертифіката відповідності системи управління якістю міжнародним стандартам ISO 9000 розглядається як запорука стабільного та конкурентоспроможного виробництва.

Сучасні підприємства використовують міжнародні стандарти, зокрема ISO серії 9000, для забезпечення якості своєї продукції. За визначенням Міжнародної організації зі стандартизації (ISO), якість визначається як сукупність властивостей продукту, що роблять його здатним задовольняти потреби споживачів. Загалом, якість – це філософська категорія, що стосується суспільства, процесів у ньому, підприємств, продукції та послуг.

Ефективність системи управління якістю безпосередньо впливає на конкурентоспроможність підприємства. Така система може стати ключовим інструментом в конкурентній боротьбі, підвищуючи його компетенцію в ряді показників, таких як якість продукції, обсяги виробництва і прибуток. Важливою умовою досягнення необхідного рівня якості є належно організована система менеджменту якості.

Вплив системи управління якістю (СУЯ) на конкурентоспроможність підприємств є суттєвим і комплексним. Основні аспекти цього впливу включають:

1. Якість продукції:

- Стандарти якості. Система управління якістю дозволяє підприємствам визначати та дотримуватися стандартів якості виробництва. Це гарантує, що вироблені товари або послуги відповідають встановленим вимогам та очікуванням споживачів.
- Вдосконалення процесів. Система управління якістю сприяє постійному вдосконаленню процесів виробництва. Впровадження методів якісного управління дозволяє уникати дефектів, зменшує відхилення від стандартів та оптимізує ефективність виробничих процесів.
- Довіра споживачів. Висока якість продукції забезпечує довіру споживачів. Позитивний досвід використання продукції сприяє формуванню лояльності та створює підґрунтя для позитивного відгуку про підприємство.

2. Зниження витрат:

- Ефективність виробництва. Впровадження СУЯ дозволяє оптимізувати внутрішні процеси та використовувати ресурси більш ефективно. Це допомагає знижувати витрати на виробництво і утримання підприємства.

- Уникнення відходів. Система управління якістю спрямована на попередження виникнення дефектів і зниження відсотку відходів. Це дозволяє підприємствам використовувати ресурси більш раціонально та створює екологічно чистий образ.

3. Конкурентні переваги:

- Маркетингова стратегія. Сертифікація за стандартами якості може бути використана в маркетинговій стратегії як важливий конкурентний плюс. Зазначення виробів або послуг як "сертифіковані за ISO" підсилює їхню привабливість для споживачів.
- Доступ до ринків. Багато міжнародних ринків встановлюють стандарти якості для продукції. Використання системи управління якістю дозволяє підприємствам вільно конкурувати на глобальному рівні та отримувати доступ до нових ринків.

4. Керівництво та залучення персоналу:

- Лідерство. Впровадження системи управління якістю вимагає залучення та лідерства вищого керівництва. Ефективне керівництво підтримує впровадження якісних змін та формує орієнтацію на якість серед персоналу.
- Професійний розвиток. Система управління якістю може включати навчання та розвиток персоналу у сфері якісного виробництва. Це підвищує кваліфікацію робітників і керівників, що впливає на загальну ефективність підприємства.

В цілому, впровадження системи управління якістю допомагає підприємствам стати більш конкурентоспроможними шляхом покращення якості продукції, зниження витрат, отримання конкурентних переваг та формування сильного керівництва та залучення професійного персоналу.

Впровадження системи управління якістю (СУЯ) на підприємствах має значний і комплексний вплив на їхню конкурентоспроможність. Передусім, СУЯ спрямована на забезпечення високої якості продукції та оптимізацію виробничих

процесів. Це визначається стандартами якості, ефективністю виробництва та уникненням відходів.

Постійне вдосконалення процесів та попередження дефектів, що передбачає СУЯ, роблять продукцію підприємства надзвичайно привабливою для споживачів. Це не лише формує довіру споживачів, але й створює можливості для використання маркетингових стратегій, зокрема використання сертифікатів ISO у рекламі.

Зменшення витрат на виробництво та утримання, що досягається завдяки СУЯ, дозволяє підприємствам ефективніше конкурувати на ринку. Також, це допомагає уникати відходів та створює підґрунтя для екологічно чистого образу.

Конкурентні переваги включають можливість входу на нові ринки через відповідність міжнародним стандартам, що є важливим плюсом у глобальній конкурентній боротьбі. Лідерство вищого керівництва та залучення персоналу до концепцій якісного виробництва є важливим фактором у створенні успішної системи.

Враховуючи це, можна визначити, що СУЯ не тільки підвищує якість продукції, а й робить підприємство більш конкурентоспроможним, забезпечуючи ефективність, економічність та сталість у виробничих процесах.

У сучасних умовах, питання якості та безпеки продуктів стає надзвичайно актуальним, оскільки від цих аспектів залежить не лише життя та здоров'я споживачів, а й продовольча, економічна, та національна безпека держави.

Поняття якості продукції охоплює сукупність властивостей, що роблять її придатною для задоволення визначених потреб згідно з призначенням. Висока якість продукції сприяє збільшенню попиту, задовольняє потреби споживачів та сприяє підвищенню прибутку.

Управління якістю є необхідною частиною системи управління організацією, охоплюючи всі рівні та підсистеми. Це включає координовану діяльність, спрямовану на спрямування та контроль якості на всіх етапах життєвого циклу продукту. Управління якістю враховує економічні, організаційні, технічні та інші заходи, спрямовані на досягнення високої якості продукції.

В умовах жорсткої конкуренції підприємства змушені приділяти особливу увагу якості своїх товарів. Для успішного ринкового виклику необхідно забезпечити стабільну якість продукції, що вимагає впровадження ефективних економічних, організаційних та технічних заходів на всіх етапах життєвого циклу товару.

Напрями підвищення ефективності якості продукції можна розглядати з різних ракурсів: економічного, соціального та безпекового. З економічного погляду це включає ріст прибутку, збільшення обсягів продажів, підвищення частки ринку та конкурентоспроможності підприємства. Соціальна ефективність пов'язана з підвищенням задоволення потреб споживачів, активізацією працівників у сфері управління якістю та покращенням репутації на ринку. Безпековий аспект включає у себе попередження негативного впливу на здоров'я людини, збільшення довіри населення до виробника та поліпшення збалансованості споживання продукції.

Однак для вітчизняних підприємств основним завданням є підвищення економічної ефективності, що досягається завдяки комплексним заходам щодо підвищення якості продукції. Оцінка економічної ефективності може включати розрахунок витрат та ефекту від розробки та впровадження систем управління якістю на основі стандартів, а також розрахунок економічних ефектів від окремих заходів з підвищення якості. Важливо правильно визначити методологію розрахунку результатів та проілюструвати спрямованість витрат на якість.

Отже, підвищення якості продукції є важливим фактором для досягнення успіху на ринку. Вплив якості охоплює економічний, соціальний та безпековий аспекти.

З економічної точки зору, це включає різноманітні переваги, такі як зростання прибутку, обсягів продажів, покращення конкурентоспроможності та частки ринку. Соціальна ефективність пов'язана зі споживчими властивостями та задоволенням потреб споживачів, а також з активнішою участю працівників та поліпшенням репутації підприємства. У контексті безпеки важливо уникати негативного впливу на здоров'я та забезпечувати довіру споживачів до виробника.

Особливий акцент на підвищенні ефективності відзначається для вітчизняних підприємств, які спрямовують свої зусилля на підвищення якості продукції. Важливо правильно оцінювати економічні аспекти, враховуючи різні напрями, такі як розробка та впровадження систем управління якістю та окремих заходів для покращення якості. Враховуючи ці аспекти, підприємства можуть досягти стабільного економічного успіху та конкурентних переваг на ринку.

Отже, в сучасних умовах проблема якості та безпеки продуктів є вельми актуальною, оскільки вона безпосередньо впливає на життя та здоров'я людей, а також на продовольчу, економічну та національну безпеку країни. Якість продукції визначається її властивостями, які забезпечують придатність для задоволення конкретних потреб. Висока якість призводить до збільшення попиту, задоволення потреб споживачів та підвищення прибутку.

Управління якістю, в якості необхідної складової системи управління організацією, спрямоване на забезпечення якості продукції на всіх її етапах. Це спеціалізована управлінська діяльність, що включає в себе координацію заходів для досягнення високої якості.

Успіх на ринку неможливий без стабільної якості виробленої продукції. Система якості є основою управління, що забезпечує планування та контроль всіх аспектів діяльності підприємства.

Присутність сертифікованої системи якості надає підприємству переваги, такі як розширення ринків збуту, дотримання вимог законодавства, створення репутації надійної фірми та міжнародне визнання. Такі заходи є важливими для підтримання конкурентоспроможності, виконання високих стандартів та забезпечення довіри споживачів.

2. АНАЛІЗ ТА ПОРІВНЯННЯ ВПРОВАДЖЕНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ В ЯПОНІЇ, США ТА УКРАЇНІ.

2.1. Необхідність порівняння впроваджених систем управління якістю в різних країнах.

Порівняння систем контролю якості в різних країнах виступає важливим елементом у забезпеченні високого рівня якості продукції та послуг на міжнародному рівні. Це обговорення включає кілька важливих аспектів, які сприяють розумінню ефективності та адаптованості систем контролю якості в різних культурно-економічних середовищах.

По-перше, різні країни мають різні стандарти і нормативи з якості, які визначають вимоги до продукції та послуг. Порівнюючи ці стандарти, можна виявити відмінності у підходах до забезпечення якості і зрозуміти, наскільки вони відповідають сучасним вимогам і технологічним трендам.

По-друге, бізнес-моделі різняться в різних частинах світу, і кожна країна може мати власні методи управління якістю. Порівняння цих підходів може виявити ефективні практики та стратегії, які допомагають досягати високих стандартів якості і забезпечують успішність на ринку.

По-третє, врахування потреб споживачів є ключовим аспектом. Різні країни можуть мати відмінності в уподобаннях та вимогах споживачів, і системи контролю якості повинні враховувати ці фактори для забезпечення задоволеності клієнтів та конкурентоспроможності продукції.

По-четверте, міжнародна торгівля вимагає високого рівня якості продукції для успішного конкурування на світовому ринку. Порівняння систем контролю якості допомагає забезпечити, що компанії відповідають високим стандартам, необхідним для міжнародного бізнесу.

По-п'яте, важливо вдосконалювати процеси якості. Порівнюючи системи контролю якості, компанії можуть ідентифікувати сильні та слабкі сторони своєї системи, а також вивчати кращі практики інших країн для постійного вдосконалення.

Загалом, порівняння систем контролю якості в різних країнах сприяє забезпеченню високого рівня якості продукції та послуг, сприяє розвитку міжнародної торгівлі та сприяє безпеці та задоволенню споживачів у глобальному масштабі.

Отже, порівняння систем контролю якості в різних країнах є ключовим елементом для забезпечення високих стандартів якості продукції та послуг на міжнародному рівні. Це виявляє різні підходи до стандартів, бізнес-моделей, уподобань споживачів та вимог міжнародної торгівлі.

Порівнювати системи контролю якості варто не лише для виявлення різниць, а й для вивчення кращих практик та можливостей для вдосконалення власних процесів. Забезпечення безпеки та задоволення споживачів на глобальному ринку вимагає постійного адаптування та вдосконалення систем контролю якості.

Усвідомлення та впровадження найефективніших методів з різних країн може сприяти підвищенню конкурентоспроможності на міжнародному рівні та забезпечити високий рівень довіри як з боку споживачів, так і з погляду партнерів у глобальній економіці. Такий підхід до порівняння систем контролю якості сприяє створенню сталого та високоякісного середовища в глобальному бізнесі.

2.2. Особливості управління якістю в Японії.

У післявоєнному періоді Японія знаходилася в складному економічному становищі через катастрофічні наслідки Другої світової війни. Промислові

підприємства були зруйновані, а економіка країни опинилася на межі фізичної та моральної катастрофи. У цій непевній ситуації японська продукція характеризувалася низькою якістю та, відповідно, низькою ціною.

Ключовим моментом стало те, що після війни світовий ринок вимагав продукції високої якості, а не лише дешевої. У цих умовах Японія стояла перед вибором: чи голодна смерть, чи ефективний вихід з кризи. З цієї необхідності виникла потреба в реформуванні системи контролю якості та впровадженні нових методів управління.

Спроби відновлення економіки розпочалися з введення американських методів управління, зокрема в галузі телефонного зв'язку. Проте, було важливо адаптувати ці методи до японського менталітету. Спільно з цим в 1947 році був створений Союз вчених та інженерів, який займався дослідженнями у сфері керування якістю.

Значний вплив на розвиток систем якості в Японії мав візит Е. Демінга у 1947 році. Його лекції були присвячені статистичному контролю якості та застосуванню циклу "планування – виконання – перевірка – вплив". Його слова, що через п'ять років Японія буде конкурувати з Заходом, стали пророчими.

Не всі в країні відразу розуміли важливість статистичних методів управління якістю. Робітники сумнівалися у можливості викладення технічних вимог на папері. Проте, з часом, завдяки дослідженням та співпраці із західними експертами, Японія розробила власні, унікальні методи контролю якості. Це стало визначальним для економічного дива Японії в кінці 70-х років, коли її високоякісна продукція здобула визнання в усьому світі.

На той час, Японія опинилася в складній ситуації, подібній тій, яку можна виявити в Україні сьогодні. Після Другої світової війни, країна мала руйнівні наслідки, економіка зазнала величезних збитків, а багато промислових

підприємств було зруйновано. Також схожою була і моральна атмосфера, адже населення переживало важкий період військових та післявоєнних випробувань. Важкою була не тільки економічна ситуація, але й стан виробництва. Низька якість продукції та невдоволеність споживачів стали перешкодою для відновлення економіки. Україна сьогодні також стикається з викликами в галузі ефективності виробництва, а також важливістю високої якості продукції та послуг для задоволення потреб сучасного ринку.

Японія взяла на озброєння досвід відновлення та модернізації своєї економіки, пристосовуючи його до власної ситуації. Суттєвими були уроки від американських експертів, зокрема Е. Демінга і Дж. Джурана, які вважали за важливе не лише впровадження статистичних методів контролю якості, але й залучення всіх рівнів управління та працівників до процесу поліпшення якості.

Процес змін почався з визнання неефективності існуючих систем керування якістю. Було виявлено кілька ключових факторів, що гальмували впровадження ефективних практик:

1. Переоцінка статистичних методів контролю якості. Люди вважали, що це є складним і надто важким завданням. Замість простих і ефективних методів, застосовувалися складні та непридатні для вирішення актуальних завдань.
2. Формальність стандартизації. Стандартизація та розробка технічних вимог існувала, але залишалася формальним процесом. Бракувало реального застосування стандартів в практиці.
3. Брак інтересу вищого керівництва. Значна частина керівників вищого та середнього рівня не виявляла достатнього інтересу до керування якістю. Було неправильне уявлення, що це вимагає великих капіталовкладень.

Демінг та Джуран внесли свій внесок в перебудову системи, наголошуючи на важливості високої якості, постійного поліпшення та залучення всіх рівнів персоналу. Спільно з японськими інженерами та вченими, вони розробили систему «Загального керування якістю», яка стала ключовим елементом японського економічного дива.

Спільна робота у всіх сферах, починаючи від виробничого процесу і закінчуючи управлінськими практиками, сприяла підняттю якості продукції та послуг, а також підвищенню ефективності підприємств. Важливим було залучення всіх працівників до процесу управління якістю, що виявилось успішним для подолання кризи та виходу Японії на лідерські позиції серед промислово розвинутих держав.

Ісікава підкреслював, що "якість" включає не лише якість продукції, але й якість менеджменту, обслуговування, а також взаємин між працівниками та клієнтами. Він переконував, що ефективність системи керування якістю має впливати на весь бізнес компанії, а не лише на якість промислової продукції.

Ісікава наводив результати впровадження системи "керування якістю в рамках компанії" в Японії:

1. Надійність товарів підвищувалася: Збільшення якості продукції призводило до підвищення довіри споживачів.
2. Зниження витрат: Ефективне керування якістю дозволяло зменшити витрати, що стало ключовим фактором для економічного зростання.
3. Збільшення обсягів випущеної продукції: Завдяки покращеній якості та оптимізації виробничих процесів компанії могли збільшувати обсяг виробництва.

4. Раціональний виробничий графік: Оптимізація виробничого графіку дозволяла ефективніше використовувати ресурси.
5. Зменшення відходів і переробки: Покращення процесів дозволяло зменшити кількість відходів та потребу у переробці.
6. Розвиток технічних методів: Систематичний підхід до вирішення проблем якості сприяв розвитку та удосконаленню технічних методів.
7. Зменшення витрат на перевірки і випробування: Вдосконалення процесів дозволило скоротити витрати на контроль якості.
8. Покращення контактів з клієнтами: Система керування якістю сприяла покращенню взаємодії з покупцями.
9. Розширення ринку продажів: З покращенням якості продукції компанії змогли розширювати свої ринки збуту.
10. Удосконалення внутрішніх відносин: Система ведення якості поліпшувала співпрацю між різними підрозділами компанії.
11. Менше помилкової і недостовірної інформації: Зменшення неправильної інформації сприяло точнішому управлінню.
12. Демократизація обговорень виробничих питань: Важливі питання обговорювалися відкрито та ефективно.
13. Більш гладкі наради: Зменшення часу, необхідного для проведення нарад, підвищило їхню ефективність.

14. Раціональний ремонт і установка обладнання: Покращення управління дозволило ефективніше управляти технічним обладнанням.

15. Покращення взаємин між людьми: Важливою перевагою було покращення взаєморозуміння та створення доброзичливого робочого середовища.

Ці результати свідчать про те, що не лише якість продукції, але і загальна культура керування якістю впливає на різні аспекти функціонування компанії. Японія досягла успіху завдяки комплексному, системному підходу до управління якістю та максимальному залученню всіх рівнів персоналу до цього процесу.

Важливо зазначити, що японське управління якістю виявилось більше, ніж просто системою методів та технік. Це стало справжньою культурою та філософією ведення бізнесу. Ісікава та інші лідери руху акцентували на важливості взаємодії між всіма рівнями персоналу, створюючи відчуття спільної відповідальності за якість та успіх компанії.

Ключовою рисою було відмовлення від ідеї, що поліпшення якості - це завдання тільки для вищого керівництва або спеціалізованих підрозділів. Всі працівники були залучені до процесу постійного вдосконалення, і кожен вважав своєю відповіддю за результати.

При цьому велика увага приділялася не лише виробничому процесу, але й управлінню взаєминами, навчанню на робочому місці та розвитку персоналу. Компанії розвивали системи мотивації, спрямовані на підтримку ініціативи працівників та забезпечення їхньої активної участі в управлінні якістю.

Усе це разом складало особливий підхід до управління, де постійне вдосконалення, тісна співпраця, і загальне відчуття відповідальності стали важливими складовими успіху японських компаній в галузі управління якістю.

Висновок, японське управління якістю виявилось не лише набором методів, але й справжньою культурою та філософією ведення бізнесу. Зосередження на взаємодії всіх рівнів персоналу та відчутті спільної відповідальності стали ключовими елементами цієї системи. Відмова від ідеї, що поліпшення якості є завданням лише для вищого керівництва, і активна участь всіх працівників в процесі постійного вдосконалення були визначальними особливостями. Управління взаєминами, навчання на робочому місці та розвиток персоналу отримали значну увагу, формуючи інтегрований підхід до управління, який сприяв успіху японських компаній в галузі управління якістю.

2.3. Особливості управління якістю в США.

Після Другої світової війни, проте не дивлячись на швидкий розвиток промисловості в США, якість виробництва залишалася низькою. Американські фахівці визначали, що значна частина витрат підприємств спрямовується на виявлення та усунення дефектів продукції. Низька якість стала головним гальмом для зростання продуктивності та конкурентоспроможності американських товарів. Намагаючись вирішити цю проблему, влада в США часто застосовувала протекціоністські заходи, такі як тарифи та квоти, для захисту внутрішніх виробників. Однак акцент на підвищенні якості виробництва відставав у порівнянні з іншими заходами. В умовах протекціонізму, американські виробники частіше вбачали у підвищенні якості засіб зменшення витрат через уникнення виробничого браку, а не спосіб задоволення потреб споживачів. Менеджери фірм обрали шлях підвищення якості продукції через мотивацію працівників, формування гуртків якості, підвищення освітленості менеджерів і робітників, облік витрат на якість та запуск програм підвищення якості.

На початку 1980-х років у США стратегія управління якістю в основному ґрунтувалася на плануванні якості. Однак такі плани розроблялися без докладного вивчення внутрішніх проблем виробництва і без врахування потреб компанії, що

призводило до додаткових труднощів. У цей період також відзначалася масова кампанія навчання персоналу на робочих місцях. Важливий вплив на стратегію управління якістю справили книги Е. Демінга, який запропонував нову філософію якості. Зокрема, він підкреслював постійне прагнення до удосконалення, використання нової філософії якості для забезпечення стабільності підприємства, уникнення суцільного контролю та спрощення систем виробництва й обслуговування. Демінг пропонував перегляд стратегії бізнесу, приділення уваги створенню ефективного керівництва, сприяння творчій роботі та ліквідацію перешкод, які обмежують пишність працівника його власною роботою. Фахівці США висловлюють сподівання, що перебудова управлінської свідомості та корпоративної культури сприятиме мобілізації ресурсів для досягнення вищої якості продукції.

Цей період також свідчив про зміну підходу до сприйняття якості не лише як технічного аспекту, але й як частини корпоративної культури. Продуктивність стала тісно пов'язаною з якістю, і вирішення проблеми якості стало визнаним ключовим фактором для конкурентоспроможності. Цей період також висвітлив важливість мотивації працівників, їхньої участі в процесах управління якістю та постійного вдосконалення як певного способу життя для всієї компанії.

Увага до питань підвищення якості національної продукції в США є відносно новим явищем в економічному розвитку країни. Однією з ключових ініціатив в цьому напрямку є загальнонаціональна кампанія з метою реалізації гасла "Якість — насамперед!". Цю кампанію підтримує Американське товариство з контролю якості, яке визначається як провідне науково-технічне товариство, створене в 1946 році і нараховує понад 53 тис. членів.

Одним із важливих заходів в цьому контексті є проведення місячників якості, ініційованих Американським товариством з контролю якості. Крім того, Конгрес США встановив національні премії імені Малькольма Болдріджа для визнання

виняткових досягнень у підвищенні якості продукції, які щорічно вручаються трем кращим фірмам з 1987 року.

Унікальність американського досвіду в управлінні якістю проявляється в кількох аспектах. Відзначається прив'язка проблем якості до конкурентоспроможності товарів, фірм і країни в цілому, зростання інвестицій у галузі освіти, науки і розвитку людського потенціалу. Також визначається поліпшення систем управління фірмою, акцент на процесі планування виробництва, жорсткий контроль якості продукції та застосування економіко-математичних методів до управління якістю. Ці ініціативи сприяли ліквідації розриву в якості між США та Японією, підсиливши конкурентоспроможність на світовому ринку.

В США управління якістю визначається рядом особливостей, що відображають стратегічний підхід до підвищення якості продукції та послуг. Основні риси цього підходу включають:

1. Конкурентоспроможність через якість. Виділення проблем якості пов'язане з конкурентоспроможністю товарів та фірм в цілому. Розуміння, що висока якість є ключовим фактором успіху на ринку, підштовхує компанії до активного вдосконалення своєї продукції.
2. Інвестиції у розвиток людського потенціалу. Збільшення обсягу фінансування освіти, науки та розвитку робочої сили визнається як важливий елемент стратегії підвищення якості. Розвиток кваліфікацій працівників є ключовим чинником успіху у досягненні високої якості продукції.
3. Управління фірмою (менеджмент). Вдосконалення систем управління фірмою є однією з пріоритетних задач. Це включає в себе ефективне планування виробництва та стратегічне керівництво для досягнення високих стандартів якості.

4. Жорсткий контроль якості продукції. Адміністрація фірм відводить значну увагу контролю якості продукції. Це може включати як внутрішній контроль з боку самої компанії, так і застосування вибіркового контролю з боку регулюючих органів.

5. Використання економіко-математичних методів. Управління якістю в США включає застосування сучасних економіко-математичних методів для оптимізації процесів та забезпечення ефективного управління якістю.

Ці особливості свідчать про системний підхід до управління якістю в США, де якість розглядається як стратегічний ресурс, необхідний для забезпечення конкурентоспроможності на ринку.

В системі управління якістю в США визначається ряд ключових особливостей, що рефлексують стратегічний підхід до підвищення якості продукції та послуг. Країна активно ставить проблеми якості у контекст конкурентоспроможності, визнаючи високу якість як критичний фактор успіху на ринку.

Інвестування у розвиток людського потенціалу визнається ключовим елементом стратегії, що включає збільшення фінансування освіти та розвитку робочої сили. Підвищення кваліфікацій працівників визначається як основний чинник успіху в досягненні високих стандартів якості.

Управління фірмою вимагає ефективного планування та стратегічного керівництва для досягнення високої якості. Жорсткий контроль якості продукції є важливою складовою, включаючи як внутрішній, так і регулюючий контроль.

Застосування економіко-математичних методів є розповсюдженим явищем у системі управління якістю в США, вказуючи на використання сучасних підходів для оптимізації та ефективного управління якістю. Ці особливості свідчать про

системний підхід до управління якістю, де якість розглядається як стратегічний ресурс для забезпечення конкурентоспроможності на світовому ринку.

2.4. Особливості управління якістю в Україні.

Україна, яка раніше входила до складу СРСР, користувалася стандартами ISO 9000 в рамках комплексу державних стандартів СРСР - ДСТ 40.9000 з 1988 року. Після отримання незалежності в 1991 році, Україна припинила використовувати колишні стандарти СРСР, включаючи ДСТ 40.9000. З того часу відсутні були будь-які взаємодії з Міжнародною організацією по стандартизації (ISO) та Технічним комітетом ISO/ТК-176.

Зв'язок із ISO відновлено в 1993 році, коли Україна стала повноправною членкою організації. У цей же період був створений Технічний комітет зі стандартизації у галузі забезпечення якості. Цей комітет підготував впровадження стандартів ISO 9000 в Україні у вигляді національних стандартів (ДСТУ), які були затверджені в 1995 році та набули чинності з 1 липня 1996 року.

Серед них були:

- ДСТУ ISO 9000-95: "Стандарти з керування якістю та забезпечення якості".
- ДСТУ ISO 9001-95: "Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі проектування, розробки, виробництва, монтажу та обслуговування".
- ДСТУ ISO 9002-95: "Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі виробництва, монтажу й обслуговування".
- ДСТУ ISO 9003-95: "Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі контролю готової продукції та її випробування".
- ДСТУ ISO 9004-95: "Керування якістю й елементи системи якості".

Основні терміни та визначення були узгоджені в ДСТУ 3230-95 "Керування якістю і забезпечення якості. Терміни і визначення". Вони були обов'язковими для

використання у всіх видах нормативної документації, довідковій та навчально-методичній літературі, а також комп'ютерних інформаційних системах.

Застосування стандартів ISO 9000 стає особливо актуальним для українських підприємств у сучасних умовах інтеграції в європейські та інші міжнародні організації. Для багатьох підприємств це слугує вхідним квитком, або мінімальним рівнем вимог, необхідним для успішного входження на міжнародний ринок.

Довгий час в Україні процес впровадження стандартів ISO 9000 розвивався повільно. Зокрема, лише останнім часом, перед приєднанням України до Всесвітньої торговельної організації (ВТО), підприємства активізували свою діяльність в цьому напрямку.

Деякі українські компанії спробовують самотійно оптимізувати свої власні системи контролю та забезпечення якості продукції. Проте такий підхід має обмежену ефективність, оскільки методичні документи для впровадження цих систем мають суттєві недоліки.

Зазначено, що багато підприємств в Україні розробляють та вдосконалюють свої системи керування якістю за допомогою спеціалізованих фірм, які надають консультації, таких як УкрСЕПРО в Україні, Бюро VERITAS у Франції, TUV CERT у Німеччині, TNO в Нідерландах.

В Україні, як і в інших країнах, особливості управління якістю визначаються рядом факторів, які враховують специфічність економічного, соціокультурного та політичного середовища. Декілька ключових особливостей управління якістю в Україні можуть бути визначені:

1. Фінансові обмеження. Багато підприємств, особливо менших, можуть стикатися з фінансовими труднощами, що ускладнює впровадження та підтримку систем управління якістю.
2. Брак кваліфікованих кадрів. Недостатнє число висококваліфікованих фахівців з управління якістю може бути перешкодою для повного використання систем управління якістю.
3. Бюрократія та складні процеси. Велика кількість бюрократичних процедур та складність бізнес-процесів можуть призвести до витрат часу та зусиль при впровадженні систем управління якістю.
4. Суперечки зі стандартами. В окремих випадках можуть виникати конфлікти між різними стандартами та вимогами, а також між міжнародними та національними нормативами.
5. Недостатня підтримка керівництва. У багатьох випадках, недостатня увага та підтримка з боку вищого керівництва може стати перешкодою для успішного впровадження та функціонування системи управління якістю.
6. Відсутність усвідомлення важливості якості. Деякі підприємства можуть не визнавати достатньо важливості систем управління якістю або не розуміти їхніх переваг.
7. Неінтегрований підхід. У деяких випадках може відсутній інтегрований підхід до впровадження систем управління якістю, що може призвести до фрагментарних заходів.

Врахування цих особливостей та постійне вдосконалення культури якості можуть сприяти успішному впровадженню та функціонуванню систем управління якістю в Україні.

Україна, шукаючи шляхи інтеграції в світову економіку, стикається із викликами впровадження та розвитку систем управління якістю. Низький рівень культури якості і менеджменту може бути визначений як один із визначальних чинників, що гальмують цей процес. Багато підприємств не розглядають системи управління якістю як стратегічний інструмент, необхідний для досягнення конкурентоспроможності на світовому ринку.

Фінансові обмеження є істотним чинником, який ускладнює впровадження стандартів якості. Багато українських підприємств, зокрема малі та середні, мають обмежений бюджет, і витрати на впровадження системи управління якістю можуть здаватися їм необґрунтованими або важкодоступними.

Також, відсутність ефективного регулювання та стимулів може впливати на бажання підприємств упроваджувати та сертифікувати системи якості. Ініціативи з боку держави та галузевих організацій для підтримки та популяризації стандартів якості можуть бути недостатніми.

Такі проблеми можуть бути подолані за умови активного залучення держави, створення ефективних фінансових механізмів підтримки, інформаційної кампанії та освітніх заходів для підприємств. Зростання усвідомлення важливості систем управління якістю і їхнє інтегрування в стратегічне бачення підприємства може стати ключовим етапом у подоланні цих викликів.

Україна зазнає труднощів у впровадженні систем управління якістю, і це визначається кількома ключовими факторами. Низький рівень культури якості та менеджменту, фінансові обмеження для підприємств, відсутність ефективного регулювання та недостатні стимули – це серйозні виклики для вдосконалення якості продукції та конкурентоспроможності на світовому ринку.

Для подолання цих проблем важливо активне втручання держави, створення фінансових механізмів підтримки та ініціатив для підвищення усвідомленості про важливість стандартів якості серед підприємств. Зростання усвідомлення та інтеграція систем управління якістю в стратегічне бачення підприємств можуть бути ключовими кроками у подоланні цих викликів і сприяти покращенню якості та конкурентоспроможності української продукції.

2.5. Проблеми з впровадженням систем управління якістю в Україні

Поширення сертифікатів на відповідність стандарту ISO 9001 серед українських підприємств стримується кількома причинами:

1. Низький обсяг виробництва. Більшість галузей національного господарства має невелике зростання обсягів виробництва, і попит на продукцію є обмеженим.
2. Фінансові обмеження. Брак коштів для розробки систем якості та проходження сертифікації є додатковою перешкодою.
3. Недостатня пропаганда стандартів ISO 9000: Брак інформаційної підтримки та реклами щодо переваг міжнародних стандартів ISO 9000.
4. Низький обсяг експорту. Частина підприємств, які виробляють продукцію для експорту, не відчуває тиску отримання сертифікату ISO 9001.
5. Державне невтручання. Факт відсутності активної державної підтримки в справах якості на підприємствах.
6. Непідготовленість працівників. Брак підготовки працівників до методів керування якістю, що може обмежити успішну імплементацію системи якості.

Керівники українських підприємств, які прагнуть впроваджувати стандарт ISO 9001, повинні розуміти, що це лише перший крок у формуванні системи якості, але він може призвести до досягнення конкретних цілей та приносити певний прибуток.

В Україні є декілька факторів, які обмежують успішне впровадження систем управління якістю. Фінансові труднощі можуть ускладнити процес для багатьох підприємств, особливо для менших. Брак кваліфікованих кадрів і ресурсів також може перешкоджати повному використанню системи. Бюрократія та складні процеси можуть ускладнити роботу, збільшуючи витрати часу та зусиль.

Суперечки між різними стандартами та конфлікти з національними нормативами можуть виникнути в окремих випадках. Недостатня підтримка керівництва та відсутність усвідомлення важливості якості також можуть уповільнити впровадження системи управління якістю.

Розв'язання цих проблем вимагає зосередженості на розвитку культури якості, оптимальному використанні ресурсів та підтримці від вищого керівництва. Урахування місцевих особливостей та адаптація підходів до конкретного контексту також можуть сприяти успіху впровадження систем управління якістю в Україні.

Аналіз досвіду компаній США вказує на необхідність створення систем менеджменту якості відповідно до загальної методології, яка орієнтована на реальну оцінку стартових умов та послідовне впровадження принципів загального менеджменту якості (TQM). Аналогічна методологія повинна розроблятися й впроваджуватися для українських підприємств. Головні причини обмеженого успіху впровадження систем менеджменту якості в Україні включають неефективність організаційної структури, нормативної культури та методів менеджменту, низький рівень професіоналізму менеджменту та обмежений інтерес вищого керівництва до питань якості. Наочні приклади, які виникли після

Другої світової війни в Японії, свідчать про те, що впровадження ефективного управління якістю може бути ключовим елементом для подолання труднощів та підвищення конкурентоспроможності підприємств. Отже, для України важливо не лише отримати сертифікат, але й впровадити сучасні системи менеджменту якості для виявлення дефектів, поліпшення якості та зростання конкурентоспроможності продукції.

В Україні процес впровадження систем управління якістю супроводжується рядом важливих проблем. Недостатні фінансові ресурси, обмежений доступ до кваліфікованих кадрів та загальний низький рівень усвідомлення важливості якості є серйозними труднощами. Багато підприємств стикаються із викликами, пов'язаними із недоліками в організаційній культурі та відсутністю належного рівня освіти та підготовки персоналу. Державна підтримка та просвітницькі заходи можуть виявитися важливими чинниками для подолання цих проблем та створення сприятливого середовища для впровадження ефективних систем управління якістю.

В Україні існують конкретні виклики та особливості управління якістю, які можна визначити на основі аналізу. Проблеми включають неефективність організаційної структури та методів менеджменту, низький рівень професіоналізму управлінського персоналу, обмежений інтерес керівництва до питань якості та обмежені фінансові ресурси для впровадження систем менеджменту якості. Важливо враховувати, що впровадження сучасних систем управління якістю може стати ключовим фактором для підвищення конкурентоспроможності українських підприємств та їх успішного входження на міжнародні ринки. Надалі важливо акцентувати увагу на підготовці персоналу, підтримці керівництва та виробленні ефективних методів управління для досягнення високих стандартів якості.

2.6. Порівняння систем управління якістю в Японії, США та Україні.

Системи управління якістю в Японії, США та Україні відрізняються за багатьма параметрами.

Японія:

1. Культура якості. Японія славиться високою культурою якості, яка вбудована в організаційну культуру кожного підприємства. Принципи якості виявляються на всіх етапах виробництва.
2. Зосередженість на споживачах. Японські компанії активно вивчають та враховують потреби та відгуки споживачів, щоб підтримувати і поліпшувати якість своїх продуктів.
3. Система Kaizen. Принцип постійного покращення входить в основу японської культури управління якістю.

США:

1. Більше фокусу на конкурентоспроможності. В США підвищення якості часто пов'язане з конкуренцією на ринку. Великий акцент робиться на конкурентоспроможності та задоволенні клієнта.
2. Стандартизація через організації, такі як ANSI. Використання загальноприйнятих стандартів для забезпечення якості продукції.
3. Жорсткий контроль якості та дотримання стандартів. Акцент на використанні ефективних систем контролю якості.

Україна:

1. Проблеми інтеграції. Україна стикається з викликами впровадження систем управління якістю через економічні труднощі та недостатню усвідомленість.
2. Стандартизація за ISO 9000. Поступово українські підприємства орієнтуються на міжнародні стандарти, такі як ISO 9000, для покращення якості.
3. Невисокий рівень фінансування. Фінансові обмеження ускладнюють впровадження сучасних систем управління якістю.

Порівнюючи ці країни, можна визначити, що Японія вирізняється високою культурою якості та підходом Kaizen, США акцентують на конкурентоспроможності та стандартизації, тоді як в Україні важкості пов'язані з фінансовими обмеженнями та проблемами інтеграції.

3. УДОСКОНАЛЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В УКРАЇНІ.

3.1. Стратегії та напрями удосконалення системи управління якістю в Україні

Удосконалення впровадження та ефективності системи управління якістю (СУЯ) в Україні є важливим аспектом для підвищення конкурентоспроможності та покращення якості продукції та послуг. Деякі ключові напрямки та виклики, які стосуються цього процесу, можуть бути визначені наступним чином:

1. Організаційна культура та ефективність керівництва:

- Забезпечення залучення та відданості керівництва впровадженню СУЯ.
- Розвиток культури якості, в якій всі рівні персоналу розуміють важливість якості та власну роль у її підтримці.

2. Освіта та підготовка персоналу:

- Забезпечення системи навчання та підготовки персоналу з основ СУЯ та їх практичного застосування.
- Підтримка постійного навчання для забезпечення адаптації до змін в стандартах та вимогах.

3. Нормативна база та стандарти:

- Визначення і врахування міжнародних стандартів, зокрема ISO 9001, в розробці та впровадженні національних стандартів.
- Постійне вдосконалення та адаптація національних стандартів до вимог міжнародних організацій.

4. Підтримка малого та середнього бізнесу:

- Розробка спеціальних програм та ресурсів для малих та середніх підприємств, спрощення процесу впровадження СУЯ на цих підприємствах.

5. Заохочення інновацій:

- Сприяння використанню інноваційних методик та технологій для впровадження СУЯ.
- Розвиток системи стимулювання підприємств, які досягають високих результатів в управлінні якістю.

6. Моніторинг та оцінка:

- Впровадження системи моніторингу та оцінки ефективності СУЯ для постійного покращення процесів.
- Забезпечення прозорості та доступу до результатів оцінки для стейкхолдерів.

7. Співпраця з міжнародними організаціями:

- Активна участь в міжнародних ініціативах та обмін досвідом з країнами, які вже мають успішний досвід у впровадженні СУЯ.

Загальною метою удосконалення СУЯ в Україні є підвищення якості продукції та послуг, покращення репутації українських підприємств на міжнародному ринку та забезпечення стійкого економічного розвитку країни.

Удосконалення впровадження та ефективності системи управління якістю (СУЯ) в Україні визначається комплексом стратегічних напрямків, спрямованих на покращення конкурентоспроможності та підвищення якості виробництва та послуг. Організаційна культура та відданість керівництва впровадженню СУЯ визначають успішність цього процесу. Створення культури якості, в якій кожен працівник розуміє свою роль у забезпеченні високих стандартів, є ключовим для досягнення цілей.

Освіта та підготовка персоналу відіграють важливу роль у забезпеченні ефективного функціонування СУЯ. Система навчання повинна бути орієнтованою на практичне застосування основ СУЯ та підтримку постійного навчання для адаптації до змін в стандартах та вимогах.

Нормативна база та стандарти визначають рамки для впровадження СУЯ. Важливо враховувати міжнародні стандарти, забезпечуючи відповідність національних норм міжнародним вимогам. Розвиток та підтримка національних стандартів є важливим етапом удосконалення системи.

Підтримка малого та середнього бізнесу включає в себе створення спеціальних програм та ресурсів, спрощення процесів впровадження СУЯ для цих підприємств. Це сприятиме розвитку якісних практик і серед менших підприємств.

Заохочення інновацій та використання передових методик є важливим для досягнення високих результатів в управлінні якістю. Системи стимулювання підприємств, які активно впроваджують інноваційні рішення в області якості, можуть стимулювати творчість та покращення.

Моніторинг та оцінка ефективності системи є важливим етапом для постійного покращення процесів. Прозорість та доступність результатів оцінки дозволять забезпечити відкритий обмін інформацією та досвідом між різними стейкхолдерами.

Співпраця з міжнародними організаціями дозволяє Україні активно вчитися на міжнародному рівні та впроваджувати передові практики у сфері управління якістю.

Узагальнюючи, удосконалення СУЯ в Україні вимагає комплексного підходу, спрямованого на залучення всіх рівнів керівництва та персоналу, підвищення кваліфікації, адаптацію до міжнародних стандартів та заохочення інновацій. Це стане ключем до досягнення високих стандартів якості, підвищення конкурентоспроможності та позитивного впливу на економічний розвиток України.

3.2. Удосконалення організаційного забезпечення розроблення та впровадження системи управління якістю в організації.

У сучасному підході до управління якістю ключовим є принцип системної орієнтації всіх відділів організації на досягнення високої якості продукції з метою відповіді на очікування споживачів та забезпечення максимального можливого прибутку. Політика у сфері якості визначається вищим керівництвом і встановлює загальні наміри та спрямованість діяльності організації з урахуванням якісних аспектів.

На першому етапі формування політики якості надається пріоритет цілям у галузі якості. Це визначається на рівні місії підприємства, охоплюючи всі складові, такі як маркетинг, проектування, закупівлі, контракти і інші. Для кожної складової розробляються відповідні стратегії та плани для реалізації політики якості.

У світовій практиці ефективним вважається формулювання політики як стратегічного принципу розвитку та напрямку зусиль підприємства для поліпшення його показників. Наприклад, визначена мета може бути в постійному лідерстві за якістю продукції або значному збільшенні частки ринку завдяки перевагам у технічному рівні та якості конкретного виду продукції.

У своєму заявленні про політику якості, компанія "Ксерокс" визначає головну мету як підтримання лідерства за якістю продукції та задоволення споживачів, щоб вони віддавали перевагу продукції компанії. Аналогічно, компанія "ІВМ" формулює свою політику як постачання бездефектних та конкурентоспроможних товарів та послуг вчасно. Аналіз цих заяв показує, що вони орієнтовані на кожного працівника, чітко визначають показники якості, охоплюють всі аспекти якості і є підписаними вищим керівництвом.

Отже, політика якості виступає як стратегічний керівництво для досягнення високих стандартів у якісній сфері, орієнтований на вимоги споживачів та забезпечення стійкого підвищення прибутковості.

У формуванні політики якості для українських компаній важливо враховувати кілька ключових аспектів:

1. Потреби і очікування. Політика якості повинна відповідати потребам та очікуванням споживачів, що є основною метою організації. Це включає в себе забезпечення якості продукції та послуг, які відповідають вимогам ринку.
2. Письмова форма. Керівник повинен офіційно сформулювати політику якості в письмовій формі. Це дозволяє чітко визначити і передати цілі та пріоритети організації в сфері якості.
3. Узгодженість. Політика якості повинна бути узгодженою з іншими напрямками діяльності підприємства. Це допомагає інтегрувати підходи до якості в різні аспекти бізнесу.
4. Розуміння та виконання. Керівництво повинно забезпечити розуміння розробленого плану в політиці якості кожним членом колективу і впевнитися в його неухильному виконанні.
5. Широкий охоплення. Політика якості повинна бути сформульована так, щоб її положення стосувалися кожного члена трудового колективу, а не обмежувалися лише аспектами якості продукції. Вона повинна охоплювати всі аспекти бізнесу, такі як терміни постачання, ціни і взагалі вимоги споживача.

Для досягнення визначених цілей та завдань політики якості слід приділяти увагу таким напрямкам:

1. Управління та організація. Застосування принципів комплексності, системності та інновацій у виробництві продукції та наданні послуг.
2. Документування процесів. Створення належної документованої бази для впровадження та підтримання політики якості, включаючи методики оцінки, аналізу, контролю та моніторингу якості продукції.
3. Фінансування. Створення ефективної фінансової та матеріально-технічної підтримки для досягнення цілей системи управління якістю.
4. Інформаційне забезпечення. Формування цілісного інформаційного та комунікативного середовища для впровадження та підтримки політики якості.

Документ, який фіксує політику в сфері якості, повинен бути коротким, простим, зрозумілим та запам'ятовуваним, відображати вимоги до якості роботи кожного працівника і бути підписаним вищим керівництвом. Такий підхід гарантує, що політика буде ефективно впроваджуватися та виконуватися на всіх рівнях організації.

Для утримання та розширення своїх позицій на ринку важливо підтримувати та встановлювати стандарти якості на все вищому рівні та працювати над постійним удосконаленням якості виробленої продукції. Реалізація політики безперервного покращення якості може відбуватися шляхом сформованих маркетингових або операційних стратегій. Один із ефективних підходів до позиціонування в рівні якості порівняно з конкурентами - це впровадження процедури "встановлення оцінки якості" (benchmarking), для якої можна використовувати блок-схему, зображену на рисунку 3.1.



Рисунок 3.1.Блок-схема процедури "встановлення оцінки якості"

Зарубіжний досвід підтверджує, що японські, американські та західноєвропейські компанії, які досягли успіху, використовують функціональний підхід до

розгортання якості. Цей підхід базується на координації можливостей фірми в галузях організації, проектування, виробництва та маркетингу з вимогами споживачів до якості продукції і сервісу. Пріоритетним є врахування вимог і прогнозованих очікувань рівня якості потенційних споживачів.

З урахуванням сформульованих керівником підприємства цілей та завдань у галузі якості, необхідно належним чином організувати роботу в цьому напрямку. Організація робіт включає в себе побудову структури та забезпечення її ефективного функціонування через виконання необхідних управлінських функцій.

Отже, якість виробництва вкладається в сам продукт з моменту його виготовлення, і система контролю за якістю діє на всіх етапах життєвого циклу товару. У сучасних стандартах серії ISO 9000 відводиться особлива увага якості праці, технологіям і управлінню.

Основною відмінністю стандартів ISO 9000 є їх базування на ключових принципах управління якістю на підприємстві. Ці принципи розроблені з метою надання підприємствам можливостей досягати високих фінансових показників та поліпшення загальної ефективності.

У сучасних умовах, проблема якості та безпеки продукції стає надзвичайно актуальною, оскільки вона прямо впливає на здоров'я і життя людей, а також на економічну та національну безпеку. Якість продукції визначається сукупністю її характеристик, спрямованих на задоволення потреб споживачів та досягнення їх очікувань. Висока якість продукції призводить до збільшення попиту, задоволення споживчих потреб та підвищення прибутку.

Управління якістю в організації є важливою складовою для забезпечення високого стандарту продукції на всіх етапах її життєвого циклу. Зокрема, стандарт ISO 9001 визначає фреймворк для визначення, впровадження та

підтримки системи управління якістю. Цей стандарт покладає акцент на лідерство, залучення працівників та системний підхід до управління процесами.

Ефективна система управління якістю, така як та, яка базується на стандарті ISO 9001, не лише поліпшує якість виробництва, але й впливає на всі аспекти діяльності підприємства. Це сприяє оптимізації ланцюга постачання, покращенню взаємодії з клієнтами та зменшенню ризиків та невірностей в процесах виробництва.

В умовах сучасного підходу до управління якістю в українських компаніях визначається системною орієнтацією всіх підрозділів на досягнення високих стандартів якості. Політика у сфері якості визначає загальні наміри організації, а управління якістю стає необхідною складовою системи управління організацією. Організація розробляє стратегії та плани, спрямовані на реалізацію політики в області якості, враховуючи аспекти управління, документування процесів, фінансування та інформаційного забезпечення.

Важливим етапом в удосконаленні систем управління якістю в Україні є врахування потреб, підписання та узгодження політики якості, а також впровадження стратегій, спрямованих на покращення управлінської діяльності та досягнення високих стандартів. Розгорнуті плани в області управління, документування процесів, фінансування та інформаційного забезпечення є ключовими аспектами в цьому контексті.

У контексті постійного поліпшення якості продукції важливим стає впровадження процедур, таких як "встановлення оцінки якості" (benchmarking), а також врахування принципів управління якістю, що базуються на координації можливостей в організації.

Отже, удосконалення систем управління якістю в Україні потребує інтеграції стратегій, ефективного фінансування та інформаційного забезпечення, врахування

потреб споживачів і досягнення високих стандартів якості на всіх етапах виробництва і обігу продукції.

3.3. Підвищення відповідальності керівництва та мотивації персоналу в питаннях забезпечення якості.

У практиці функціонування підприємств, які використовують принципи управління якістю, виокремлюють дві ключові мети цього підходу. Перша основна мета полягає в оптимізації роботи підприємства та забезпеченні його конкурентоспроможності, що включає підвищення якості виробленої продукції та покращення ефективності виробництва. Ця мета є важливою для забезпечення дієздатності підприємства та його успішності на ринку. Однак важливо враховувати, що сама система управління якістю може надати лише каркас для вдосконалення процесів, а конкретні рішення і їх раціональність залежать від творчого підходу та кваліфікації персоналу.

Друга мета полягає в демонстрації здатності підприємства стабільно виробляти продукцію високої якості, задовольняючи вимоги споживачів. Для досягнення цієї мети часто використовується процес сертифікації системи управління якістю згідно із стандартами ISO. Важливо враховувати, що сама система якості лише надає підтримку, а розробка раціональних рішень і їхнє впровадження є відповідальністю персоналу підприємства.

Необхідно підкреслити, що система управління якістю може забезпечити лише каркас для покращення процесів, але раціональність рішень та їхня обґрунтованість не встановлюються самими стандартами. Ефективне впровадження системи управління якістю залежить від кваліфікації, творчих здібностей, професійних знань і досвіду персоналу підприємства. Також важливо, щоб керівник розумів, що система якості не може автоматично вирішити всі проблеми підприємства, і вона лише надає засоби для досягнення високих стандартів.

Директор підприємства несе відповідальність за розробку політики у сфері якості та її ефективну реалізацію. Персонал, який відповідає за систему якості, має визначені обов'язки, і відповідальність і повноваження повинні бути чітко визначені для всіх працівників, що впливає на якість продукції. У цьому контексті важливо забезпечити ефективні взаємодії між споживачем і постачальником як на внутрішньому рівні підприємства, так і за його межами.

Керівництво повинно приділяти увагу регулярному аналізу системи якості, щоб визначити її ефективність та відповідність вимогам. Персонал, залучений до впровадження системи якості, повинен брати участь у цьому процесі, а сам керівник має нести відповідальність за постійне вдосконалення системи та раціональність прийнятих рішень.

Керівництво має впроваджувати системний та процесний підхід у управлінні якістю, що передбачає визнання, розуміння та керування взаємопов'язаними процесами як системою для досягнення більш ефективних результатів та ефективності в досягненні цілей організації. Основні елементи системного підходу включають розгляд усіх подій та процесів у контексті взаємодії, визначення пріоритетів, роботу з причинами, а не наслідками, а також наголос на результативності.

У випадку українських компаній системний підхід до управління якістю має реалізовуватися через кілька ключових етапів:

1. Виявлення проблеми, пов'язаної з невідповідністю продукції встановленим вимогам і технічним умовам.
2. Аналіз причин виникнення невідповідності.
3. Розроблення заходів для вирішення проблеми.
4. Пошук ресурсів та оцінка втрат від усунення невідповідності.
5. Контроль якості робіт та процесу виробництва.

З метою забезпечення ефективного функціонування українських компаній, необхідно визначити всі взаємопов'язані види діяльності та управляти ними. Процесний підхід відзначається тим, що діяльність розглядається як процес, в якому використовуються ресурси для перетворення вхідних даних на вихід. Часто вихід одного процесу служить вхідними даними для іншого. Цей підхід дозволяє неперервно контролювати зв'язки між окремими процесами та їх взаємодію. Застосування процесного підходу в системі управління якістю підкреслює важливість розуміння та виконання вимог, створення додаткової вартості, вимірювання результатів та постійного поліпшення на підставі об'єктивних вимірювань.

3.4. Впровадження елементів внутрішнього аудиту якості в організації.

Аудит є систематичним, незалежним і документованим процесом, спрямованим на збір доказів та об'єктивну оцінку відповідності систем якості в організації встановленим критеріям. В рамках стандартів ISO 9000:2015 аудити визначають ступінь виконання вимог до системи менеджменту якості, а їх результати служать основою для оцінки ефективності системи та виявлення можливостей для її удосконалення.

Метою аудиту якості є перевірка ефективності програм управління, здійснюваних керівництвом. Цей процес забезпечує керівництво об'єктивними даними, на основі яких можна приймати обґрунтовані рішення.

Аудит якості поділяється на три види: аудит якості продукції, аудит якості процесу та аудит системи якості. Аудит якості продукції оцінює відповідність продукції встановленим стандартам і може бути проведений як всередині підприємства, так і ззовні, залежно від спрямованості на внутрішні або зовнішні аспекти. Аудит якості процесу дозволяє аналізувати елементи процесу та оцінювати його ефективність. Незалежний аудит процесу часто є найбільш

швидким та ефективним методом. Аудит системи якості виявляє глибокі проблеми в системі управління та спрямований на покращення самої системи.

Такий аудит допомагає уникнути можливих проблем і сприяє підвищенню ефективності та конкурентоспроможності підприємства.

Аудит системи якості є більш широким і завдокументованим процесом, який проводиться для отримання перевірки та оцінювання об'єктивних доказів відповідності елементів системи якості встановленим критеріям. Цей вид аудиту визначає, чи відповідають елементи системи якості зазначеним вимогам, чи розвивається система якості та чи ефективно використовується згідно з конкретними вимогами. Аудит системи охоплює всю систему забезпечення якості як результату діяльності керівництва, включаючи аудит процесу.

Аудит системи якості, зазвичай, є найтрудомісткішим, триває від двох до п'яти днів і спрямований на визначення, чи реалізує система управління якістю та плани організації відповідно до вимог.

Існують різні види аудиту, такі як аудит першою, другою та третьою стороною. Внутрішній аудит, або аудит першою стороною, проводиться самою організацією для власних цілей і може служити підставою для самодекларації щодо відповідності. Зовнішній аудит, або аудит другою та третьою стороною, виконується замовниками або сторонніми аудиторськими організаціями, які можуть бути акредитованими для сертифікації відповідності вимогам, таким як ISO 9001.

Обов'язки та вимоги для планування та проведення аудиту, а також для повідомлення про результати та їх реєстрації, повинні бути визначені у документованій методиці. Аудит може бути проведений індивідуально або командою аудиторів. Результатом аудиту є список невідповідностей, які можуть включати фактичні та потенційні невідповідності. Доказами можуть служити дані

з інтерв'ю, перевірки документації та спостереження за діяльністю. Після аудиту складається рапорт, який може бути використаний для подальшого аналізу та вдосконалення системи якості.

Важливо відзначити, що внутрішній аудит виконує ключову роль у контролі керівництвом системи менеджменту якості. Результати внутрішніх перевірок є основою для аналізу з боку керівництва та можуть бути використані для декларування відповідності ISO 9000. Отже, важливо правильно планувати, організовувати та аналізувати внутрішні перевірки. Їх можна структурувати за елементами ISO 9000 чи за структурними підрозділами, де перевіряються вимоги документації на різних рівнях або елементи системи якості, відповідні конкретним підрозділам. На практиці значна частина причин невідповідностей виникає внаслідок взаємодії між структурними підрозділами.

Після проведення аудиту та виявлення невідповідностей, важливим етапом є аналіз процесу, що передбачає визначення характеристик продукції, критеріальних параметрів якості, виявлення причин відхилень та формування пропозицій з усунення цих причин. При аналізі кількісних показників необхідно оцінювати тенденції їхніх змін, а для показників, на які були встановлені цілі, важливо аналізувати ступінь досягнення цих цілей. Процес аналізу може включати індивідуальний огляд керівником, обговорення на виробничих нарадах чи в рамках зборів.

На основі результатів аудиту та аналізу даних приймаються рішення щодо поліпшення виробничого процесу та підвищення якісних параметрів продукції. Керівництво та відповідні управлінські працівники можуть використовувати отримані висновки при розробці поточних та перспективних планів і програм підвищення якості продукції. Ці кроки вважаються обов'язковими для ефективного функціонування та розвитку систем управління якістю. Проте, важливо уникати формального підходу до цих процесів, оскільки це може призвести до невеликої користі та навіть зашкодити в деяких випадках.

У контексті опису системи управління якістю в організації визначено важливі аспекти, такі як системний підхід до управління, аудит якості та аналіз процесу аудиту. Організація визначає системний підхід як ключовий елемент в досягненні результативності та ефективності у виконанні своїх цілей. Системний підхід передбачає розгляд усіх процесів та їх взаємозв'язку, визначення пріоритетів, роботу з причинами, а не наслідками, а також постійне поліпшення процесів.

Аудит якості є невід'ємною частиною системи управління якістю та є методом для отримання об'єктивних доказів щодо дотримання встановлених критеріїв. Різні види аудиту, такі як аудит якості продукції, аудит якості процесу та аудит системи якості, розглядаються як ефективні інструменти для визначення ефективності програм управління та забезпечення відповідності вимогам.

Детально описано аудит системи якості, який включає в себе аудит процесу та є більш трудомістким видом аудиту. Різні сторони аудиту, такі як внутрішній, зовнішній та аудит третьою стороною, також визначені та враховані в контексті системи управління якістю.

Нарешті, вказано на важливість аналізу процесу аудиту та використання його результатів для прийняття рішень щодо поліпшення виробничого процесу та підвищення якості продукції. Підкреслено, що ці кроки є обов'язковими для правильного функціонування та розвитку систем управління якістю в організації.

ВИСНОВОК

В ході написання дипломної роботи було виконано всі поставлені задачі.

Під час дослідження системи управління якістю вирішуються наступні детальні завдання:

1. Оцінка відповідності стандартам: Перевірка того, наскільки система управління якістю відповідає встановленим міжнародним стандартам, таким як ISO 9001:2015. Це включає перевірку наявності та відповідності документації, визначеним процесам, та іншим вимогам стандартів.
2. Виявлення невідповідностей. Аналіз для виявлення будь-яких невідповідностей або відхилень в системі управління якістю від встановлених стандартів чи внутрішніх положень організації.
3. Аудит процесів. Проведення аудиту ключових процесів, визначених в системі управління якістю. Це включає оцінку ефективності та відповідність цих процесів вимогам.
5. Аналіз ефективності процесів. Оцінка ефективності виробничих та бізнес-процесів в контексті досягнення цілей якості. Це може включати аналіз показників продуктивності та якості.
6. Визначення можливостей для поліпшення. Ідентифікація областей, де можна вдосконалити систему управління якістю. Це може включати рекомендації з удосконалення процесів, документації чи впровадження нових методів та технологій.

Дослідження системи управління якістю допомагає визначити, наскільки ефективно вона функціонує, і виявити можливості для подальшого вдосконалення та підвищення якості продукції чи послуг.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Аналіз системи управління якістю (Quality Management System) та її вплив на конкурентоспроможність підприємств [Електронний ресурс]. – 2024.
2. Louis C., A Study of How the Technological Advancements in Capturing Believable Facial Emotion in Computer Generated (CG) Characters in Film has Facilitated the Uncanny Valley [Електронний ресурс]. – 2014. – Режим доступу до ресурсу: <https://core.ac.uk/reader/39674440>.
3. Louis C., A Study of How the Technological Advancements in Capturing Believable Facial Emotion in Computer Generated (CG) Characters in Film has Facilitated the Uncanny Valley [Електронний ресурс]. – 2014. – Режим доступу до ресурсу: A Study of How the Technological Advancements in Capturing Believable Facial Emotion in Computer Generated (CG) Characters in Film has Facilitated the Uncanny Valley.
4. Macavinta C., Digital Actors in Rings Can Think [Електронний ресурс]. – 2002. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.wired.com/2002/12/digital-actors-in-rings-can-think/>.
5. Failes I., Surviving San Andreas [Електронний ресурс]. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.fxguide.com/featured/surviving-san-andreas/>.
6. ДСТУ ISO 9000:2016 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT). [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.uaq.org.ua/>
7. ДСТУ ISO 9001:2009 Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008) Національний стандарт України [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://www.gereho.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html

ПРЕЗЕНТАЦІЯ

**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ
ТЕХНОЛОГІЙ**

НАВЧАЛЬНО–НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ

КАФЕДРА СИСТЕМНОГО АНАЛІЗУ

Магістерська робота

**«Аналіз системи управління якістю (Quality Management System) та її вплив на
конкурентоспроможність підприємств»**

Виконав: студент групи САДМ-61 Зіненко Олександр Миколайович

Керівник: к.ф.-м.н., доцент кафедри СА Сімченко Сергій Володимирович

МЕТА, ОБ’ЄКТ ТА ПРЕДМЕТ ДОСЛІДЖЕННЯ

Мета роботи - удосконалення впровадження та ефективності системи управління якістю в Україні.

Об’єкт дослідження - системи управління якістю в Японії, США та Україні.

Предмет дослідження - методи та засоби управління якістю в Японії, США та Україні.

АКТУАЛЬНІСТЬ РОБОТИ

Впровадження системи управління якістю (QMS) стає важливим кроком для підприємств у сучасних умовах. Споживачі надають велике значення якості продукції, і впровадження QMS дозволяє відповідати їхнім вимогам та створювати позитивний імідж. Глобалізація ринків вимагає дотримання міжнародних стандартів, і QMS на основі ISO 9001 сприяє отриманню міжнародного визнання. Оптимізація виробничих процесів через впровадження QMS призводить до зменшення витрат та підвищення конкурентоспроможності. Крім того, це спрощує внутрішні управлінські процеси та створює фундамент для постійного вдосконалення.

Удосконалення впровадження та ефективності системи управління якістю

Удосконалення впровадження та ефективності системи управління якістю (СУЯ) в Україні визначається комплексом стратегічних напрямків, спрямованих на покращення конкурентоспроможності та підвищення якості виробництва та послуг. Організаційна культура та відданість керівництва впровадженню СУЯ визначають успішність цього процесу. Створення культури якості, в якій кожен працівник розуміє свою роль у забезпеченні високих стандартів, є ключовим для досягнення цілей.

Моніторинг та оцінка ефективності системи є важливим етапом для постійного покращення процесів. Прозорість та доступність результатів оцінки дозволять забезпечити відкритий обмін інформацією та досвідом між різними стейкхолдерами.

Співпраця з міжнародними організаціями дозволяє Україні активно вчитися на міжнародному рівні та впроваджувати передові практики у сфері управління якістю.

Важливим етапом в удосконаленні систем управління якістю в Україні є врахування потреб, підписання та узгодження політики якості, а також впровадження стратегій, спрямованих на покращення управлінської діяльності та досягнення високих стандартів. Розгорнуті плани в області управління, документування процесів, фінансування та інформаційного забезпечення є ключовими аспектами в цьому контексті.

Отже, удосконалення систем управління якістю в Україні потребує інтеграції стратегій, ефективного фінансування та інформаційного забезпечення, врахування потреб споживачів і досягнення високих стандартів якості на всіх етапах виробництва і обігу продукції.

З метою забезпечення ефективного функціонування українських компаній, необхідно визначити всі взаємопов'язані види діяльності та управляти ними. Процесний підхід відзначається тим, що діяльність розглядається як процес, в якому використовуються ресурси для перетворення вхідних даних на вихід. Часто вихід одного процесу служить вхідними даними для іншого. Цей підхід дозволяє неперервно контролювати зв'язки між окремими процесами та їх взаємодію. Застосування процесного підходу в системі управління якістю підкреслює важливість розуміння та виконання вимог, створення додаткової вартості, вимірювання результатів та постійного поліпшення на підставі об'єктивних вимірювань.

ВИСНОВОК

В ході написання дипломної роботи було виконано всі поставлені задачі.

Під час дослідження системи управління якістю вирішуються наступні детальні завдання:

1. Оцінка відповідності стандартам: Перевірка того, наскільки система управління якістю відповідає встановленим міжнародним стандартам, таким як ISO 9001:2015. Це включає перевірку наявності та відповідності документації, визначеним процесам, та іншим вимогам стандартів.
2. Виявлення невідповідностей. Аналіз для виявлення будь-яких невідповідностей або відхилень в системі управління якістю від встановлених стандартів чи внутрішніх положень організації.
3. Аудит процесів. Проведення аудиту ключових процесів, визначених в системі управління якістю. Це включає оцінку ефективності та відповідність цих процесів вимогам.

5. Аналіз ефективності процесів. Оцінка ефективності виробничих та бізнес-процесів в контексті досягнення цілей якості. Це може включати аналіз показників продуктивності та якості.

6. Визначення можливостей для поліпшення. Ідентифікація областей, де можна вдосконалити систему управління якістю. Це може включати рекомендації з удосконалення процесів, документації чи впровадження нових методів та технологій.

Дослідження системи управління якістю допомагає визначити, наскільки ефективно вона функціонує, і виявити можливості для подальшого вдосконалення та підвищення якості продукції чи послуг.

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!