

УДК 658:56

DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/190-25>**Баєва О.І.**кандидат економічних наук, доцент,
Національний фармацевтичний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7770-2364>**Baeva Olga**

National University of Pharmacy

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Створення ефективної системи управління якістю є важливим, тому що призводить до ефективного й успішного існування підприємств в умовах конкурентної боротьби. У статті розглянуто науково-теоретичні аспекти системи управління якістю на підприємстві. Визначено необхідність постійного підвищення якості продукції та формування систем управління якістю на підприємствах. Досліджено сутність поняття «якість». Аналіз показав, що єдиного визначення сутності якості не існує. В різних джерелах наводиться різне формулювання категорії «якість». Зазначено позитивний вплив на роботу підприємства завдяки створенню системи управління якістю. Розглянуто принципи менеджменту на яких базується системне управління якістю та етапи створення системи якості. Охарактеризовано систему стандартів ISO серії 9000, національні стандарти. Акцентовано увагу на використанні інтегрованих систем управління якістю.

Ключові слова: якість, контроль якості, управління якістю, система управління якістю, принципи менеджменту якості, система стандартів ISO серії 9000, підприємство.

THEORETICAL FOUNDATIONS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FORMATION IN AN ENTERPRISE

Creating an effective quality management system is important because it leads to the efficient and successful operation of enterprises in competitive environments. The purpose of the article is to analyze and substantiate the theoretical foundations for forming a quality management system in an enterprise. The research process utilized methods of a systemic approach to clarify the economic essence of the concept of "quality"; historical-economic analysis to examine the stages of quality system formation; methods of information processing; and monographic study when exploring issues related to the implementation of management systems at enterprises. The article discusses the scientific-theoretical aspects of quality management systems in enterprises. The necessity of continually improving product quality and forming quality management systems in enterprises has been identified. The theoretical basis of the concept of "quality" was investigated. The evolution of perspectives on the concept of quality was examined. The analysis revealed that there is no single definition of the essence of quality. Different sources provide different formulations of the "quality" category. The positive impact on enterprise operations due to the implementation of quality management systems was noted. The principles of management on which systemic quality management is based and the stages of quality system formation were discussed. The ISO 9000 series standards system, national standards, and the emphasis on the use of integrated quality management systems were characterized. It was concluded that the implementation of quality management systems in enterprises positively affects their activities, providing advantages, primarily in improving managerial and production decision-making, helping to create a management tool for the enterprise that enhances its competitiveness and ensures continuous development. According to the requirements of international ISO 9000 series standards, the effectiveness of activity in the quality system is assessed by the ability of the enterprise to prevent possible non-conformities.

Key words: quality, quality control, quality management, quality management system, principles of quality management, ISO 9000 series standards, enterprise.

JEL classification: L15, L50

Постановка проблеми. Сьогодні якість є поняттям, яке зачіпає інтереси всіх учасників національного господарювання. Сучасна ринкова економіка висуває інші вимоги до якості продукції, що випускається. Висока якість продукції допомагає підприємствам стати конкурентоспроможним та вижити в умовах ринку. Тому важливе значення в діяльності підприємства має формування системи управління якістю. Впровадження сучасних систем управління якістю на підприємствах призводить до створення позитивного іміджу, сприяє прибутковості підприємства, оптимізує бізнес-процеси на підприємстві, дає змогу зміцнити свої позиції на внутрішньому та зовнішньому ринках. Управління якістю продукції є основним елементом виробництва. Проблеми якості

в сьогоденнішніх економічних умовах здобувають все більшого значення. Тому питання формування та впровадження систем управління якістю на підприємствах є актуальним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання управління якістю продукції у вітчизняній та зарубіжній економічній літературі достатньо глибоко досліджувало багато вітчизняних та закордонних вчених та науковців таких як Аристотель, Гегель, О.В. Шереметинська, С.М. Валязький, В.В. Губіна, В.Я Кардаш, В.М. Осипчук та ін. В працях науковців досліджувалися положення щодо сутності поняття якості, з'ясувалась необхідність впровадження систем якості на підприємстві, зазначалися проблеми управління якістю. Проте питання щодо оптимізації

системи управління якістю на підприємстві потребує подальшого дослідження.

Мета статті полягає в обґрунтуванні теоретичних основ щодо формування системи управління якістю на підприємстві та подальшого аналізу питань оптимізації систем управління якістю на підприємстві.

Виклад основних результатів дослідження. Проблему забезпечення якості почали досліджувати давно. З давніх часів люди прагнули забезпечити високу якість продукції з метою безпеки використання продукції, збереження здоров'я, майна, навколишнього середовища тощо. Забезпечення високої якості продукції перетворилось у важливий напрямок соціально-економічного розвитку в багатьох країнах світу.

Завдяки насиченості ринків різноманітною продукцією споживач має можливість вибору. Ефективність роботи підприємства, його конкурентоспроможність залежить від того які технології, якість продукції, цінову політику та орієнтири стосовно вимог споживачів використовує підприємство. На кожному етапі виробництва якість вироблених товарів та послуг має бути такою, яка може задовольнити потреби споживачів при економічно обґрунтованих затратах. Споживачі при виборі продукції звертають увагу на її якість. Тому необхідно постійно та цілеспрямовано працювати над підвищенням якості продукції в порівнянні з аналогами конкурентів. Лише продукція високої якості може бути конкурентоспроможною.

Існує велика кількість визначень категорії «якість». На думку давньогрецького філософа і вченого Аристотеля «Якість – це побічна обставина, за допомогою якої річ є якогось типу чи виду; побічна обставина, що вказує якою є річ (її змістовні якості та форми) і як річ діє (її здібності та навички); побічна обставина, котра є зовнішньою оцінюючою формою». Він визначав її як видову відмінність однієї сутності від іншої, що належить до того ж виду [1]. Аристотель вказував на мінливість якості як зміну стану речей, їх здатність перетворюватися у свою протилежність.

За висловлюванням Гегеля, якість – це «тотожна з буттям визначеність, коли дещо перестає бути тим, чим воно є, коли втрачає свою якість».

Філософія нового часу визначає якість як категорію, яка характеризує специфіку, що вирізняє предмет з-поміж інших; характеризує спільні риси предметів, що відрізняють їх від інших (тотожність, яка характеризує весь клас однорідних об'єктів); дає визначення об'єкта відносно інших об'єктів [2].

Енциклопедичний словник дає визначення категорії якості як такої, що «виражає невіддільну від буття об'єкта його значну визначеність, завдяки якій він являється саме цим, а не іншим об'єктом».

Відповідно до визначення Міжнародної організації зі стандартизації (ISO), якість – це сукупність властивостей і характеристик об'єкта, що стосуються його здатності задовольняти сучасні та майбутні потреби суспільства.

Європейською організацією з контролю якості сформульоване таке визначення якості: «Продукція вважається хорошою якості, якщо при мінімальних витратах протягом усього її життєвого циклу вона максимально сприяє здоров'ю і щастю людей, які залучені до її проєктування і відновлення (повторного використання) за умови мінімальних витрат енергії та інших

ресурсів і при допустимій (прийнятній) дії на навколишнє середовище і суспільство».

Дослідивши наукові підходи на визначення поняття «якість», ми вважаємо, що якість – це сукупність характеристик і властивостей продукту, які відповідають певним вимогам та задовольняють потреби споживачів.

Для того, щоб продукція була високої якості необхідно приділяти значну увагу управлінню якістю продукції на підприємстві.

Управління якістю – це скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні підприємства щодо якості.

Система управління якістю – це інтегрований механізм управління, призначений для реалізації цілей у сфері якості і орієнтований як на мінімізацію всіх видів втрат, так і на погоджене функціонування всіх елементів [1].

Створення системи управління якістю на підприємстві надає можливість дати гарантію, що якість виготовленої продукції є стабільною та зорієнтованою на конкретного споживача. Створення систем управління якістю передбачає їх розробку та впровадження у діяльність підприємства.

Концепція управління системою якості включає: процес планування системи якості, процес забезпечення якості, процес контролю якості, поліпшення якості [3].

Системне управління якістю на підприємстві ґрунтується на таких принципах (рис. 1):

1. Орієнтація на споживача. Підприємство залежить від споживачів, а отже повинно розуміти їхні поточні та майбутні потреби, задовольняти їхні вимоги й намагатися перевищувати очікування споживачів.

2. Лідерство. Особи, які очолюють підприємство, встановлюють єдність її мети і напряму. Їм належить створювати та підтримувати такий внутрішній клімат, за якого можливе повне залучення працівників до виконання завдань підприємства.

3. Залучення персоналу. Працівники будь-якого рівня становлять єдність, а повне залучення їх дає змогу використовувати їхнє вміння на користь підприємства.

4. Процесний підхід до менеджменту. Бажаний результат досягається більш ефективно, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами управляють як процесом.

5. Системний підхід до менеджменту. Встановлення, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами як системою сприяє підвищенню ефективності та результативності роботи підприємства у виконанні його завдань.

6. Вдосконалення. Незмінним завданням підприємства має бути постійне поліпшення загальних показників його роботи.

7. Прийняття рішень. Ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних та інформації.

8. Менеджмент взаємних стосунків з постачальниками. Підприємство та його постачальники є взаємозалежними; взаємовигідні стосунки між ними підвищують спроможність обох сторін створювати цінності.

Існує декілька етапів створення системи якості: інформаційна нарада, ухвалення рішення про створення системи якості, розробка плану – графіка створення системи якості, визначення функцій і завдань

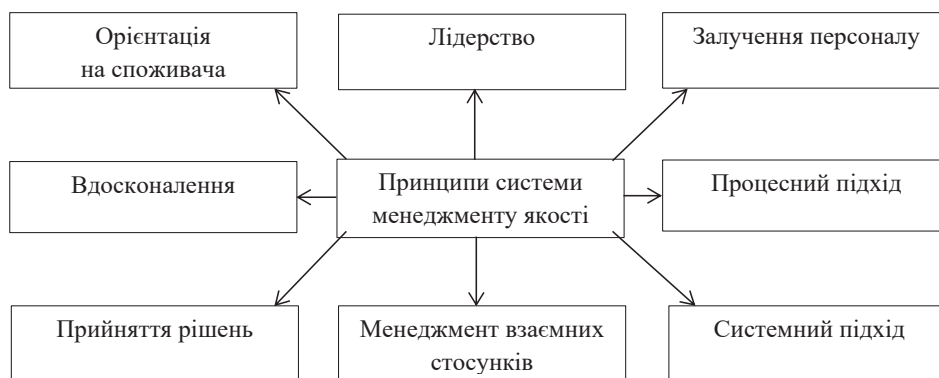


Рис. 1. Принципи системи менеджменту якості

Джерело: складено автором на основі [1]

системи якості, визначення складу структурних підрозділів системи якості, розробка структурної схеми системи якості, розробка функціональної схеми управління якістю, визначення складу і стану документації системи якості, розробка нормативних документів системи якості і Керування з якості, доопрацювання і впровадження системи якості.

В процесі контролю якості здійснюється відбір проб, проведення випробувань, перевірки на відповідність вимогам специфікацій, а також процедури організації, документування та видачі дозволу на випуск. Мета контролю якості полягає у недопущенні до використання та реалізації матеріалів чи продукції, що не задовольняють встановленим вимогам [4].

Для розроблення систем менеджменту якості на підприємстві потрібно застосовувати стандарти ISO 9000. Стандарти ISO серії 9000 є стандартами, які були розроблені Міжнародної організації зі стандартизації (ISO). Ці стандарти доцільно застосовувати в процесі створення та удосконаленні систем управління якістю підприємств.

Головною метою цих стандартів є забезпечення ефективної та сталої діяльності систем управління якістю підприємства-постачальника.

Системи якості необхідно розробляти з урахуванням рекомендацій ISO 9000. Для цього, спочатку потрібно з'ясувати необхідні функції системи якості, а далі виявляються структури для виконання цих функцій.

При впровадженні вимог ISO 9000 на підприємстві потрібно, щоб документація системи відповідала вимогам даного стандарту і практичну діяльність підприємство здійснювало відповідно до вимог цього стандарту.

Стандарти якості використовуються в усіх галузях виробництва і сфери послуг. Стандарти серії ISO 9000 застосовуються до будь-яких підприємств незалежно від розмірів підприємства, сфери діяльності, форми власності.

Головними в системі стандартів ISO серії 9000 є [5]:

– ISO 9000:2015 – Система управління якістю (СУЯ). Основні принципи і поняття. Цей стандарт установлює основні принципи та визначає термінологію, необхідну для правильного застосування в практиці впроваджених систем управління якістю.

– ISO 9001:2016 – Системи управління якістю. Вимоги. Стандарт визначає вимоги, які організація

буде виконувати, щоб задовільними потреби та очікування споживачів щодо якості.

– ISO 9004:2009 – Менеджмент досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю. Стандарт містить настанови щодо управління організацією в складному і мінливому середовищі з позиції якості.

ISO 19011:2009 – Стандарт відносно здійснення контролінгу СУЯ та систем управління зовнішнім середовищем. Документ містить пропозиції відносно здійснення контролю СУЯ та систем управління навколишнім середовищем.

Усі вище перелічені документи застосовані в Україні завдяки національним стандартам [6]:

- Державному стандарту України ІСО серії 9000 (2016 р.);
- Державному стандарту України ІСО серії 9001 (2016 р.);
- Державному стандарту України ІСО серії 9004 (2009 р.);
- Державному стандарту України ІСО серії 19011 (2009 р.).

Зазначені стандарти допомагають сприяти процесу взаєморозуміння у вітчизняній і світовій торгівлі через показники загального визнання способів та важелів впливу у процесі управління якістю.

Завданнями менеджменту якістю є: стимулювання і збереження стилю управління, що допомагає забезпечити якість; забезпечення цінностей і світогляду, що сприяють поліпшенню якості.

Застосування системного підходу до управління якістю продукції дозволяє враховувати взаємозв'язки між суб'єктами та об'єктами управління якістю, сприяє дослідженню закономірності їх зміни, допомагає забезпечувати комплексний вплив на характеристики та рівень якості [7].

Початком системного підходу до управління якістю продукції вважається впровадження в 1955 р. на машинобудівних підприємствах системи бездефектного виготовлення продукції. Метою управління було виготовлення продукції без дефектів, об'єктом управління – якість праці виконавців у процесі виготовлення продукції, а показниками управління – відсоток (частка) зданої продукції з першого пред'явлення за певний період часу (зміна, місяць, квартал, рік) [8].

Підвищити якість продукції, конкурентоспроможність підприємств за рахунок застосування системного і процесного підходів до управління підприємством, інвестицій в інтелектуальний капітал дозволяє використання в практиці вітчизняних підприємств інтегрованих систем управління якістю. Завдання підвищення якості є довготерміновим і безперервним.

Інтегрована система управління якістю продукції є сукупність основних підсистем, що знаходяться у постійній взаємодії та взаємозв'язку, впливають на загальну ефективність системи і спрямовані на підвищення якості продукції.

Інтегрована система управління якістю продукції представляє собою соціально-економічну систему, яка об'єднує в собі взаємопов'язані підсистеми управління якістю, підгрунтам якої виступають методи вимірювання якості праці та принципи управління якістю продукції, які є базовими згідно міжнародних стандартів ISO 9000:2009.

Для оптимізації системи управління якістю на підприємстві доцільно періодично проводити:

– критичний аналіз діючої системи якості на підприємстві;

– вивчення потреб споживачів та способи їх задоволення;

– відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам;

– навчання та оцінювання знань внутрішніх аудиторів.

Основною перевагою впровадження систем управління якістю на підприємстві є створення інструменту управління підприємством, який би підвищував його конкурентоспроможність та забезпечував постійний розвиток.

Висновки. Прагнення України інтегруватися в європейські та світові економічні структури вимагає від підприємств випускати продукцію найвищої якості. Важливо наголосити, що запровадження системи управління якістю на підприємствах позитивно позначається на їх діяльність, надає переваги щодо удосконалення прийняття управлінських і виробничих рішень, забезпечує економічну безпеку підприємств, допомагає підтримувати належну якість і конкурентоспроможність продукції та послуг, підвищує рівень обслуговування споживачів, забезпечує стабільний прибуток і фінансове становище підприємств.

Список використаних джерел:

1. Гринчуцька С.В. Управління якістю. Конспект лекцій для студентів напряму підготовки 6.030501 “Менеджмент”. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/161834033.pdf>
2. Осипчук В.М. Кореляція категорії якості у філософії та мові. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 10 : Проблеми граматики і лексикології української мови*. 2014. Вип. 11. С. 136–140. URL: <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/22495/Osypchuk.pdf?sequence=1>
3. Губіна В.В. Якість товару як фактор конкурентоспроможності. *Культура народів Причорномор'я*. 2014. № 278. Т. 1. С. 7–10.
4. Канібєкова Д. Т, Баєва О. І. Управління якістю на фармацевтичному виробництві. *Актуальні проблеми розвитку галузевої економіки та логістики* : матеріали VI міжнар. наук.-практ. конф., м. Харків, 25–26 жовтня 2018 р. Харків : НФаУ, 2018. С. 221–223.
5. Шереметинська О.В. Формування системи якості підприємства. *Прийзовський економічний вісник*. 2021. № 1(24). DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2021-1-24>
6. Кардаш В.Я. Стандартизація і управління якістю продукції. Київ : Вища школа, 2015. С. 149–168.
7. Валявський С. М. Управління якістю продукції на підприємстві в умовах входження України в ЄС. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2015/132.pdf
8. Баєва О.І. Про еволюцію підходів до управління якістю. *Управління якістю у фармації*: матеріали XVI наук.-практ. конф., м. Харків, 20 травня 2022 р. Харків : НФаУ, 2022. С. 15–18.

References:

1. Hrynchutska S. V. (2011) Upravlinnia yakistiu [Quality management]. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/161834033.pdf>
2. Osypchuk V. M. (2014) Koreliatsiia katehorii yakosti u filosofii ta movi [Correlation of the category of quality in philosophy and language]. Available at: <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/22495/Osypchuk.pdf?sequence=1>
3. Hubina V. V. (2014) Yakist tovaru yak faktor konkurentospromozhnosti [Product quality as a factor of competitiveness]. *Culture of the peoples of the Black Sea region*, vol. 1, no. 278, pp. 7–10.
4. Kanibiekova D. T, Baieva O. I. (2018) Upravlinnia yakistiu na farmatsevtichnomu vyrobnytstvi [Quality management in pharmaceutical production]. Proceedings of the *Aktualni problemy rozvytku haluzevoi ekonomiky ta lohistyky* : materialy VI mizhnar. nauk.-prakt. konf. (Ukraine, Kharkiv, October 25–26, 2018), Kharkiv: NFaU, pp. 221–223.
5. Sheremetynska O. V. (2021) Formuvannia systemy yakosti pidpriemstva [Formation of the quality system of the enterprise]. *Pryazovskiy Economic Herald*, no. 1(24). DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2021-1-24>
6. Kardash V. Ya. (2015) *Standartyzatsiia i upravlinnia yakistiu produktsii* [Standardization and product quality management]. Kyiv: Vyshcha shkola. (in Ukrainian)
7. Valiavskiy S. M. (2015) Upravlinnia yakistiu produktsii na pidpriemstvi v umovakh vkhodzhennia Ukrainy v YeS [Quality management production at the enterprise in the conditions of ukraine's accession to the EU]. Available at: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2015/132.pdf
8. Baieva O. I. (May 20, 2022) Pro evoliutsiu pidkhodiv do upravlinnia yakistiu [On the evolution of approaches to quality management]. Proceedings of the *Quality management in pharmacy* : materialy XVI nauk.-prakt. konf. Kharkiv: NFaU, pp. 15–18.