

ОСНОВНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Існує безліч точок зору відносно трактування понять «якість» та «управління якістю», що пояснюється багатоаспектністю і міждисциплінарним характером даної категорії.

Найважливіша проблема будь-якого підприємства, що працює в ринкових умовах, - це проблема його виживання і забезпечення безупинного розвитку. Ефективне вирішення цієї проблеми полягає у створенні і реалізації конкурентних переваг, що значною мірою можуть бути досягнуті на основі оптимально розробленої ефективної системи управління якістю діяльності підприємства [3].

Якість зазвичай розглядається як сукупність характеристик об'єкта, що свідчать про його здатності задовольняти визначені й гадані потреби [1]. Але все більша насиченість сучасних ринків, постійно зростаюча конкуренція призвели до необхідності переглянути традиційні уявлення про якість як жорстко заданий перелік "споживчих характеристик" і значно розширити тлумачення цього поняття.

В міжнародному стандарті з термінології (ISO 9000) виділені два аспекти управління якістю: «загальне» управління якістю (quality management) і управління якістю як оперативна діяльність (quality control) [2].

Високий вплив діяльності підприємств на економічні процеси та суспільство в цілому обумовлює існування приватного, суспільного, нормативного, економічного та управлінського підходів щодо визначення сутності управління якістю.

Існування значної кількості тлумачень та підходів до визначення управління якістю діяльності підприємства свідчить про велике коло суб'єктів та відносин, що підпадають під його дію.

Таким чином, при формулюванні поняття «управління якістю» мають бути врахованими: участь усіх рівнів управління; динамічне впровадження і вдосконалення; всі сфери діяльності підприємства; необхідність планування та контролю; розроблення політики і цілей.

Відповідно до вище визначеного, поняття «управління якістю діяльності підприємства» можна визначити наступним чином: система управління, спрямована на планування, впровадження, удосконалення і контроль якості діяльності підприємства відповідно до встановленої політики та цілей підприємства, за участю усіх його підрозділів.

Оскільки управління якістю включає аспекти виконання функцій управління, які визначають політику, цілі та відповідальність у сфері якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в

рамках системи якості; можна сформулювати основні з них та структурувати всі аспекти за наступними групами: загальні, економічні, технічні, управлінські.

Таким чином, можна стверджувати, що головна функція управління якістю діяльності підприємства — забезпечення ефективності діяльності в інтересах працівників та споживачів. Але все ж значення управління якістю діяльності підприємства обумовлено його впливом на підвищення конкурентоспроможності та економічної ефективності [4].

Оскільки розвиток світової економіки свідчить, що якість продукції (послуг) стала визначальним чинником успішної господарської діяльності підприємств та організацій, в останнє десятиріччя у сфері якості сталися докорінні зміни, що адекватно відбивають прискорення технічного розвитку промисловості та індустрії сервісу. Таким чином, все більшого розповсюдження набуває комплексний підхід до управління якістю, важливість якого важко переоцінити.

За визначенням міжнародних стандартів під системою управління якістю розуміють сукупність організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів і ресурсів, що забезпечують здійснення загального керівництва якістю. Загальне керівництво в цьому випадку є аспектом загальної функції управління, що визначає та здійснює політику щодо якості.

Міжнародний досвід свідчить, що задоволення споживача напряму залежить від того факту, що на підприємстві діє ефективна система управління якістю. Таким чином, комплексна система управління якістю створюється та впроваджується як засіб, що забезпечує здійснення конкретної політики та досягнення визначеної найвищим керівництвом мети стосовно якості. Тому особлива увага приділяється питанням формування та документального оформлення керівництвом підприємства політики щодо якості товарів чи послуг, котрі надаються споживачу.

Список використаних джерел:

1. Батенко Л. Практические подходы к повышению эффективности организации производственных процессов [Текст] / Л. Батенко, Ю. Исаенко, Т. Твердушка // Менеджер по персоналу. - 2009. - № 7. - С. 59-67.
2. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001 : 2000, IDT) [Текст] : нормативно-технічний матеріал. – Вид. офіц. – На заміну ДСТУ ISO 9001-95, ДСТУ ISO 9002-95, ДСТУ ISO 9003-95 ; Введ. с 2001-06-27. – Київ : Держстандарт України, 2001. – 24 с.
3. Хміль Ф. Удосконалення управління вітчизняними організаціями в контексті економічних та суспільних змін / Ф. Хміль // Вісн. Терноп. нац. екон. ун-ту. – 2009. – №1. – С. 31-35.
4. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. – 3-тє вид., перероб. і доп. – К.: Європ. ун-т фінансів, інформ. систем менеджм. і бізнесу, 2000. – 88с.