

УДК 631.15/16:658.562

ОЦІНКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ОДИН ІЗ ЕТАПІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ СІЛЬСЬКОГОСПОДАРСЬКОГО ПІДПРИЄМСТВА

*З.П. Борецька, аспірант**

Розглянуто передумови для впровадження системи управління якістю на сільськогосподарських підприємствах. Значну увагу приділено процедурі оцінки існуючої системи управління якістю на сільськогосподарських підприємствах.

Якість, система управління якістю, конкурентоспроможність, показник якості, метод оцінки.

Впровадження систем управління якістю в Україні лише набирає оберти, тоді як у розвинених країнах у цьому процесі мають багаторічний досвід і значну кількість кваліфікованих спеціалістів в області якості, що дозволяє більш ефективно використовувати напрацювання теоретичної та методологічної бази. Особливо це стосується проведення процедури оцінки системи управління якістю на сільськогосподарських підприємствах з огляду на специфіку діяльності у цій галузі.

На жаль, для більшості вітчизняних сільськогосподарських виробників впровадження системи управління якістю не є першочерговим завданням через недостатню поінформованість, обмеженість у ресурсах та індиферентного ставлення до змін та нововведень. Керівники сільськогосподарських підприємств, здебільшого, сприймають якість виготовленої продукції як відповідність технічній документації, а не комплекс, що враховує очікування споживачів відносно переліку певних специфічних характеристик товару; дотримання паритету «ціна-якість»; забезпечення вчасності поставок та розрахунків; надання бонусів та застосування інших маркетингових ходів, які сприяють зростанню попиту на сільськогосподарську продукцію.

Мета дослідження – визначити показники якості та провести оцінку системи управління якістю, що існує на сільськогосподарських підприємствах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сприяли розвитку теоретичних та практичних досягнень у сфері якості такі американські вчені, як Е. Демінг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, Дж. Харрінгтон, Рамперсад Хьюберт, японські вчені К. Ісікава, Й. Кондо, Г. Тагуті, Ш. Шигео. Вагомий

* Науковий керівник – кандидат економічних наук, професор Т.І. Балановська

внесок у дослідження та висвітлення проблем управління якістю зробили російські науковці Ю.П. Адлер, Г.Г. Азгальдов, О.В. Аристов, В.І. Гіссін, А.В. Гличов, С.Д. Ільєнкова, В.В. Окрепілов, Л.Н. Тепман, С.К. Фомічов та українські вчені Р. Бичківський, А.В. Вакуленко, Є.М. Векслер, П.Я. Кали-та, Д.П. Лойко, О.І. Момот, М.І. Шаповал Н.А. Янківський та інші.

Глибокі теоретичні розробки з питань управління якістю в агропромисловому секторі економіки України мають місце у працях таких вчених як В.Г. Андрійчук, Р.І. Буряк, Д.Г. Легеза, В.П. Руденко, О.М. Царенко та інші. Проблеми оцінки системи управління якістю не втрачають своєї актуальності й нині, тому їх вирішення потребує подальших глибоких наукових досліджень для розроблення практичних пропозицій, необхідних для застосування у сучасних умовах ринкових відносин.

Виклад основного матеріалу. Впровадження та підтримання ефективно діючої системи управління якістю на сільськогосподарському підприємстві є гарантом конкурентоспроможності господарства, високого рівня ведення підприємницької діяльності, відкриття нових перспектив у зростанні прибутків за рахунок удосконалення виробничих процесів, підвищення продуктивності праці, застосування передових технологій та раціонального використання наявних ресурсів. Для підтримання системи управління якістю в належному стані необхідно регулярно проводити її всебічну оцінку, що дасть можливість своєчасно виявити та усунути невідповідності, як у виробничих процесах, так і в організації в цілому.

Оцінка системи управління якістю на підприємстві є дієвим важелем забезпечення постійного поліпшення результатів діяльності, яке базується на використанні та аналізуванні достовірної інформації, прийнятті раціональних рішень вищим керівництвом для виконання планів та дотримання цілей у сфері якості всім трудовим колективом. Вона здійснюється за допомогою використання одного з методів кваліметрії: диференціального, комплексного, змішаного чи статистичного [1, 2, 4, 5, 7].

У гармонізованому стандарті ДСТУ ISO 9000-2001 зазначено, що оцінювання системи управління якістю «може бути різним, залежно від сфери застосування, і охоплювати певні види діяльності... згідно з власними вимогами організації» [6].

Для дослідження було обрано сукупність із 70 малих та середніх сільськогосподарських підприємств, які територіально розташовані у зоні Лісостепу, та мають схожі ґрунтово-кліматичні умови. У структурі товарної продукції переважає вирощування зернових і технічних культур у рослинництві та молочно-скотарський напрям у тваринництві.

Щоб оцінити існуючу систему управління якістю у досліджуваних господарствах, ми скористалися комплексним методом кваліметрії та визначили комплексний показник якості. Комплексний показник якості – це показник якості об'єкта, що стосується кількох його властивостей [2, с. 41].

Для визначення номенклатури показників якості оцінюваного сільськогосподарського підприємства застосували експертний метод, який набув широкого розповсюдження у випадках, коли окремі показники неможливо виразити в конкретних величинах і визначити за допомогою інших

методів. Результатом даного методу є кількісна оцінка, виражена в балах. Проте точність вимірювань залежить від кваліфікації експертів, і в деяких випадках може бути дещо суб'єктивною, зважаючи на людський фактор.

Запропонований методичний підхід дає змогу всебічно оцінити систему управління якістю, яка вже існує на підприємстві на певну дату, визначити сильні та слабкі сторони діяльності підприємства, детальніше проаналізувати взаємовідносини із постачальниками, споживачами, у середині колективу, а також виявити невідповідності у виробничих процесах, що дозволить вчасно провести запобіжні чи коригувальні дії.

Відповідно до принципів, що лежать в основі управління якістю, було виділено показники, які мають безпосередній вплив на якість діяльності організації: кваліфікаційний рівень керівника господарства; рівень якості персоналу; рівень задоволеності споживачів; рівень задоволеності постачальниками, рівень якості виробничих процесів; рівень якості виготовленої продукції та проведено їх оцінку (див. рисунок).

За базовий показник якості оцінюваних позицій було взято вищий досягнутий рівень вибраного показника серед досліджуваних підприємств. За допомогою розробленої анкети, експерти провели оцінку у балах (за шкалою від 0 до 4) та визначили індекси показників якості на досліджуваних підприємствах.

Успіх розроблення та впровадження системи управління якістю значною мірою залежить від керівника підприємства, його серйозного і відповідального ставлення до цієї місії, здатності вчасно приймати рішення, формувати цілі та послідовно їх досягати, бути беззаперечним лідером для підлеглих, мати організаторські здібності та забезпечувати зворотній зв'язок із колективом, який би підтримував всі його починання. Сукупність особистісних характеристик керівника підлягає експертній оцінці і відображується в значенні індексу кваліфікаційного рівня керівника I_k .

Оскільки у сучасних концепціях з управління якістю все більше уваги приділяється персоналу, залученню його до створення й підтримання якості та відповідальності, було проведено оцінку персоналу.

Значення індексу рівня персоналу вказує на повноту виконання таких умов, як задоволеність персоналу умовами праці, заробітною платою, моральним кліматом у колективі, розуміння основних задач, необхідних для довгострокового розвитку, та вдосконалення організації, справедливим ставленням керівництва до трудового колективу, можливість професійного зростання.

Безумовно, якість сільськогосподарської продукції залежить від вхідної сировини, яка потрапляє на підприємство. Тому важливим етапом на шляху до досконалості підприємства є моніторинг ринку, налагодження відносин із постачальниками, контроль якості вхідної продукції. За результатами оцінки постачальників та розрахунку індексу рівня якості постачальників, сільськогосподарські господарства можуть проводити ранжирування вхідної сировини щодо якості, асортименту, рівня цін; якості обслуговування; дотримання партнерами умов і термінів контрактів; віддаленість їхніх основних виробничих потужностей; досвіду роботи на ринку.



Рис. 1. Номенклатура показників комплексної оцінки системи управління якістю на сільськогосподарських підприємствах*

*Розроблено автором

Важливою умовою отримання високих прибутків є виробництво продукції з урахуванням вимог та очікувань споживачів, а також забезпечення високого рівня обслуговування, що спонукало на визначення індексів рівня якості задоволення споживачів, рівня якості виробничого процесу, рівня якості виготовленої продукції.

Економічний зміст комплексного показника оцінки системи управління якістю для досліджуваних підприємств обраної сукупності можна виразити через формулу середньої геометричної [3], яка має вигляд:

$$I_{\text{суяп}} = \sqrt[n]{I_k * I_p * I_c * I_{\text{пт}} * I_{\text{вп}} * I_{\text{яп}}}, \quad (1)$$

де $I_{\text{суяп}}$ – комплексний показник системи управління якістю підприємства; I_k – індекс кваліфікаційного рівня керівника; I_p – індекс рівня якості персоналу; I_c – індекс рівня задоволеності споживачів; $I_{\text{пт}}$ – індекс рівня задоволеності постачальниками; $I_{\text{вп}}$ – індекс рівня якості виробничого процесу; $I_{\text{яп}}$ – індекс рівня якості продукції. Зазначені показники є коефіцієнтами, що розраховуються як відношення абсолютного значення параметра до середньої величини даного параметра по сукупності.

У результаті комплексної оцінки системи управління якістю на сільськогосподарських підприємствах ми здійснили їх ранжирування та поділили на групи відповідно до значення визначеного комплексного показника $I_{\text{суя}}$ (таб.).

Результати експертного оцінювання системи управління якістю на сільськогосподарських підприємствах

Кількість підприємств у групі	Групи підприємств	Середні значення по групах						
		Індекс кваліфікаційного рівня керівника I_k , коеф.	Індекс рівня якості персоналу I_p , коеф.	Індекс рівня задоволеності споживачів I_c , коеф.	Індекс рівня задоволеності постачальниками $I_{\text{пт}}$, коеф.	Індекс рівня якості виробничого процесу $I_{\text{вп}}$, коеф.	Індекс рівня якості продукції $I_{\text{пр}}$, коеф.	Комплексний показник СУЯ $I_{\text{суя}}$, коеф.
15	Група А ($I_{\text{суя}} > 1,15$)	1,26	1,27	1,27	1,28	1,27	1,27	1,27
29	Група В ($1,15 > I_{\text{суя}} > 0,90$)	1,05	1,04	1,04	1,03	1,05	1,05	1,04
26	Група С ($0,90 > I_{\text{суя}}$)	0,79	0,80	0,81	0,81	0,79	0,80	0,80

Господарства, які належать до групи А, відрізняються від інших тим, що мають майже сформовану систему управління якістю: більшість процесів виробничого циклу розмежована і задокументована; приділяється належна увага якості виготовленої продукції, взаємовідносинам із постачальниками, корпоративній культурі. Згадані підприємства чітко орієнто-

вані на споживача, тобто, вивчають попит на ринку, уподобання та очікування споживачів, регулярно здійснюють моніторинг рекламацій і вживають заходів щодо усунення невідповідностей. Здебільшого, ці господарства мають значні земельні, трудові та фінансові ресурси, а також управлінців високого рівня кваліфікації.

Підприємства, які належать до групи В, мають хороші показники економічної діяльності, правильно підібрану структуру товарної продукції, але дещо нижчу продуктивність праці та обсяг валової продукції на 100 га сільськогосподарських угідь. Система управління якістю знаходиться на стадії формування і потребує усунення невідповідностей у виробничих процесах, підвищення мотивації персоналу, удосконалення інструментів контролю вхідної сировини та якості реалізованої продукції.

Господарства групи С мають низькі показники економічної ефективності виробничої діяльності. Вони характеризуються недостатньою кількістю основних та оборотних фондів, високою собівартістю продукції, неможливістю використовувати нову та сучасну техніку, запроваджувати технології, які потребують значних початкових капіталовкладень. Керівники даної групи індіферентно ставляться до удосконалення виробничих процесів, що негативно відображується на мотивації працівників підприємства, що, у свою чергу, призводить до невисоких фінансових результатів виробничої діяльності. До даної групи належать, переважно, малі підприємства, що є найбільш економічно незахищеними у ринкових умовах.

Результативність системи управління якістю можна оцінити за допомогою таких показників, як: прибуток підприємства; продуктивність праці; рентабельність виробництва; конкурентоспроможність; відсоток продукції вищого ґатунку у структурі товарного виробництва; частка продукції, яка може бути експортована; частка прибутку, яка йде на удосконалення виробництва; підвищення кваліфікації персоналу; оновлення основних та виробничих засобів; продуктивність використання сировини та інші.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Достовірна оцінка системи управління якістю можлива лише за умови визначення, систематизації та застосування певної кількості показників, які всебічно характеризують стан якості на підприємстві. У результаті узагальнення теоретичних та практичних підходів до комплексної оцінки системи управління якістю, ми запропонували систему показників, до складу яких ввійшли: кваліфікаційний рівень керівника підприємства, рівень якості персоналу, рівень якості постачальників, рівень якості виробничих процесів, рівень якості сільськогосподарської продукції, що дозволяє отримувати різнопланову та оперативну інформацію про якість діяльності підприємства.

На основі аналізу результатів всебічної оцінки системи управління якістю, керівництво сільськогосподарського підприємства матиме можливість розробити стратегії, спрямовані на підвищення конкурентоспроможності виготовленої продукції, удосконалення виробничих процесів, покращення взаємовідносин із зацікавленими сторонами, що в своїй сукупності підвищить ефективність діяльності організації, забезпечить стабільне становище на ринку.

Список літератури

1. Азгальдов Г.Г. Теория и практика оценки качества товаров (основы квалиметрии) / Г.Г. Азгальдов. – М. : Экономика, 1982. – 256 с.
2. Аристов О.В. Управление качеством : учеб. пособие для вузов / О.В. Аристов. – М. : ИНФРА. – М., 2003. – 240 с.
3. Болюх М. А. Економічний аналіз : навч. посібник / М. А. Болюх, В. З. Бурчевський, М. І. Горбаток та ін. ; за ред. акад. НАНУ, проф. М. Г. Чумаченка. – Вид. 2-ге, перероб. і доп. – К. : КНЕУ, 2003. – 556 с.
4. Васильев В.А. Управление качеством и сертификация : учеб. пособие / В.А. Васильев, Ш.Н. Каландаршвили, В.А. Новиков, С.А. Одинокоев ; под ред. В.А. Васильева. – М. : Интернет Инжиниринг, 2002. – 416 с.
5. Гиссин В. И. Управление качеством : учеб. пособие для студ. вузов / В. И. Гиссин. – 2. изд., доп. и перераб. – М. : МарТ; Ростов н/Д : МарТ, 2003. – 395 с.
6. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник. – К. : Держстандарт України, 2001.
7. Ковальов О.І. Менеджмент якості функціонування підприємств / О.І. Ковальов, А.С. Зенкін, А.І. Хімичева. – Хмельницький : Цюпак, 2010. – 520 с., рос. мовою.

Рассмотрены предпосылки для внедрения системы управления качеством на сельскохозяйственных предприятиях. Значительное внимание уделено процедуре оценки существующей системы управления качеством на сельскохозяйственных предприятиях.

Качество, система управления качеством, конкурентоспособность, показатель качества, метод оценки.

Preconditions for the implementation of quality management system in agricultural enterprises are considered. Particular attention is paid to the process of evaluation of the existing system of quality management in agricultural enterprises.

Quality, Quality Management System, competitiveness, quality index, method of evaluation.