

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності та
євроінтеграції**

КУРСОВА РОБОТА

**на тему: «Управління якістю продукції в системі
менеджменту ЗЕД»**

**На прикладі:
ДП «Сумська біологічна фабрика»**

Виконав:

студент 1501-м групи
факультету менеджменту
спеціальності «Менеджмент
ЗЕД»
Щербак В.М.

Перевірила:

к.е.н., доцент
Могильна Л.М.

Суми - 2016

З М І С Т

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІВННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ ЗЕД	4
1.1. Сутність та наукові підходи щодо управління якістю продукції в системі менеджменту ЗЕД;	4
1.2. Особливості управління якістю продукції в системі зовнішньоекономічної діяльності;	11
1.3. Методика оцінки ефективності та аналізу щодо управління якістю продукції;	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	23
2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства	23
2.2. Дослідження організаційної структури та стану управління підприємством	26
2.3. Характеристика стану управління якістю продукції на ДП «Сумська біологічна фабрика»	32
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ДП «СУМСЬКА БІОЛОГІЧНА ФАБРИКА»	34
3.1. Організаційно-економічні заходи вдосконалення управління якістю продукції на підприємстві	34
3.2. Стандартизація та сертифікація продукції у відповідності з міжнародними стандартами	37

ВСТУП

Покращення якості продукції завжди був одним із визначних чинників зростання ефективності виробництва. Саме цей чинник розглядається нині практиками та науковцями як вирішальна умова підвищення конкурентоспроможності підприємства як на внутрішньому і зовнішньому ринках. Наголосимо на тому, що конкурентоспроможна продукція визначає не тільки імідж держави в цілому, але є вирішальним фактором збагачення в цілому. Покращення технічного рівня та якості продукції визначають темпи науково-технічного прогресу і підвищення ефективності виробництва, а звідси і зростання життєвого рівня населення.

Питаннями щодо вдосконалення системи управління якістю продукції на підприємстві займалися як зарубіжні так і вітчизняні науковці. Найбільш відомими серед них є: І. Ансофф, З. Ш. Гайлер, А. В. Гличев, Д. Джуран, Л. В. Дікань, Ю. Б. Іванова, Д. С. Димеденко, В. Є. Ластовецький, Л. А. Матвєєва, Г. С. Одинцовф, В. С. Пономаренко, О. І. Пушкарь, В. М. Соколенко, С. А. Стуков, А. Фейгенбаум, Д. Харрінгтон, А. Яругова та ін.

Найбільш характерною рисою роботи більшості сучасних підприємств є зростання технічного рівня якості продукції. В умовах високої насиченості ринку, виробництво високоякісної продукції є одним із чинників успіху. Саме якість визначає ступінь виживання підприємства, темпи науково-технічного прогресу, економію всіх видів ресурсів, які використовуються підприємством.

Щоб ефективніше використовувати важелі дії (організаційні, економічні та правові) на процес формування, забезпечення і підтримки необхідного рівня якості, на всіх стадіях життєвого циклу товару, сучасним підприємствам потрібно ще навчитися це робити.

Актуальність досліджуваної проблеми, її теоретичне та практичне значення зумовили вибір теми дослідження, його мету і задачі.

1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІВННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ ЗЕД

1.1. Сутність та наукові підходи щодо управління якістю продукції в системі менеджменту ЗЕД

Проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки. Якість - комплексне поняття, яке характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та інших.

У одному з перших підручників із основ управління виробництвом підкреслювалося, що управління широкому значенні слова має цілеспрямовану координацію громадського відтворення. Причому цю координацію необхідно розрізняти в управлінні машинами, механізмами і процесами. З іншого боку, у суспільстві відбувається управління людьми, як головна творча сила суспільства пізнають та використовують закони природи та суспільства на процесі виробництва, розподілу, обміну та споживання матеріальних благ. Тому управління було встановлено як цілеспрямований вплив на колективи людей в організації і координації своєї діяльності у процесі виробництва [14].

Нині у різних інформаційних джерелах містяться різноманітні визначення терміна «управління», тобто управління - досить поширене, але досить стандартизоване у загальному сенсі поняття. Велику увагу розкриття змісту управління приділено в працях Л. С. Кириченко. Зокрема, у роботі «Концепція менеджменту», вишукуючи потреби в управлінні, він зазначає, що «все життя людини – це безкінечний ланцюжок своєї діяльності, який дуже різноманітний». І тому в свою чергою треба передбачити результат діяльності, оцінити дії що до результату й бути зацікавленим у ньому. Управління, з визначення вченого, це вид діяльності, що виник, виділившись і уособившись у розвитку спільної праці, його розподіл бізнесу і кооперації, це об'єктивна потреба будь-якої діяльності [10].

Тому, зрозуміло, що управління - це специфічний вид діяльності, який виник як необхідна умова досягнення результату в індивідуальній та, тим більше, спільній прикладній діяльності.

Запропонований підхід дає змогу виділити основні складові процесу управління які включають: процес перетворення мети, що перетворюється на узгоджену діяльність; функціонування системи управління, взаємодію ланок; розробку управлінських рішень; діяльність менеджера в часі та просторі; послідовність дій, складових управління (вплив); процес створення впливу; розв'язання проблеми розвитку підприємства.

Слід зазначити, що поруч із дослідженням поняття «управління» науковці приділяють увагу трактуванню поняття «управління якістю». Наголосимо на тому, що з 1980-х років йшлося переважно про термін «управління якістю продукції». Ще з 1979 року деякі вчені А.В.Гличев, М. И. Круглов, І. Д. Крижановський, О. Г. Лосицький, визначали управління якістю продукції як "постійний, планомірний, цілеспрямований процес на всіх етапах, який сприяв створенню продукції оптимальної якості і повноцінне її використання"[3]. Економічний словник Т.В. Корнеєва зазначає, що «Управління якістю продукції - процес керівництва діяльністю колективів підприємств і закупівельних організацій, з досягнення та підтримання динамічної збалансованості властивостей продукції і потреби у цих властивостях у сфері її найповнішого задоволення» [19].

В 1998 році А. В. Гличев у роботі «Основи управління продукції» дає інше визначення. Він пише: «Управління якістю продукції - це підготовка до плану за якістю, нормативну, технічну документацію значень показників якості знову освоєної чи модернізованої продукції або зміна показників якості своєї продукції, і навіть виконання необхідних робіт з досягнення і підтримки цих значень показників» [2].

Згідно із сучасними ідеями в сфері забезпечення якості кінцевої продукції, менеджмент якості виступає фактично наскрізним аспектом управління підприємством поряд із витратами, часом тощо. Виходячи з цього, сам термін

«якість» зазнав змін, які знайшли своє відображення у текстах міжнародних стандартів. Більшість визначень, що надавалися науковцями (як філософами, так і економістами), існують як альтернативна спроба уточнити дане поняття та розкрити його зміст, виходячи із загальних тенденцій розвитку науки управління на певному історичному етапі. У деяких теоретичних джерелах «якість» визначають як «придатність для використання», «відповідність меті», «задоволення потреб споживача», «відповідність вимогам». Усе це відбиває тільки окремі аспекти якості. Короткий огляд визначень поняття «якості», подано нами в табл. 1.1

Таблиця 1.1

Основні трактування поняття «якості»

Автор	Визначення «якості»
Аристотель (III ст. до н.е.)	Диференціація за ознакою «гарний-поганий»;
Гегель (XIX ст. н.е.)	Якість є ототожненою з буттям визначеністю в тому розумінні, що дещо перестає бути тим, чим воно є, коли воно втрачає свою якість
Ісікава К. (1950 р.)	Якість - властивість, котра реально задовольняє споживачів
Джуран Дж. (1979 р.)	Придатність до використання, тобто відповідність Ступінь задоволення споживача
ГОСТ 1546779	Сукупність властивостей продукції, що зумовлюють її придатність задовольнити певні потреби відповідно до її призначення
Українська асоціація якості	Якість - це процес безперервного вдосконалення, спосіб ведення бізнесу, коли необхідно бути краще, досконаліше інших, а не просто мати продукцію кращої якості
Міжнародний стандарт ISO 840286	Сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, що надають їм можливість задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів

Продовження табл. 1.1

Автор	Визначення «якості»
Міжнародний стандарт ISO 90002000	Ступінь, до якого сукупність власних характеристик продукції, процесу або системи задовольняє сформульовані потреби або загальнозрозумілі чи обов'язкові очікування

Формування підходів до розуміння категорії «якість»

Джерело: [2]

Аналізуючи наведені визначення, можна дійти висновку, що якість є однією зі складних категорій, з якими людина стикається в процесі своєї діяльності. Багатозначність трактувань даного поняття визначається тим, що під терміном «якість» розуміється велика кількість специфічних властивостей предметів і явищ. Сучасне трактування якості, надане в стандарті ISO 90002000 вказує на те, що, поперше, не можна акцентуватись виключно на характеристиках продукції при визначенні якості, подруге, об'єктом уваги компанії виступає не тільки продукція, а й процеси, в межах яких вона створюється, а також система управління, що має певні цільові орієнтири щодо виробництва продукції та задоволення споживача.

На рис. 1.1 представлено аналіз терміна «якість», виходячи з формулювань, наданих у стандарті ISO 90002000 [24].

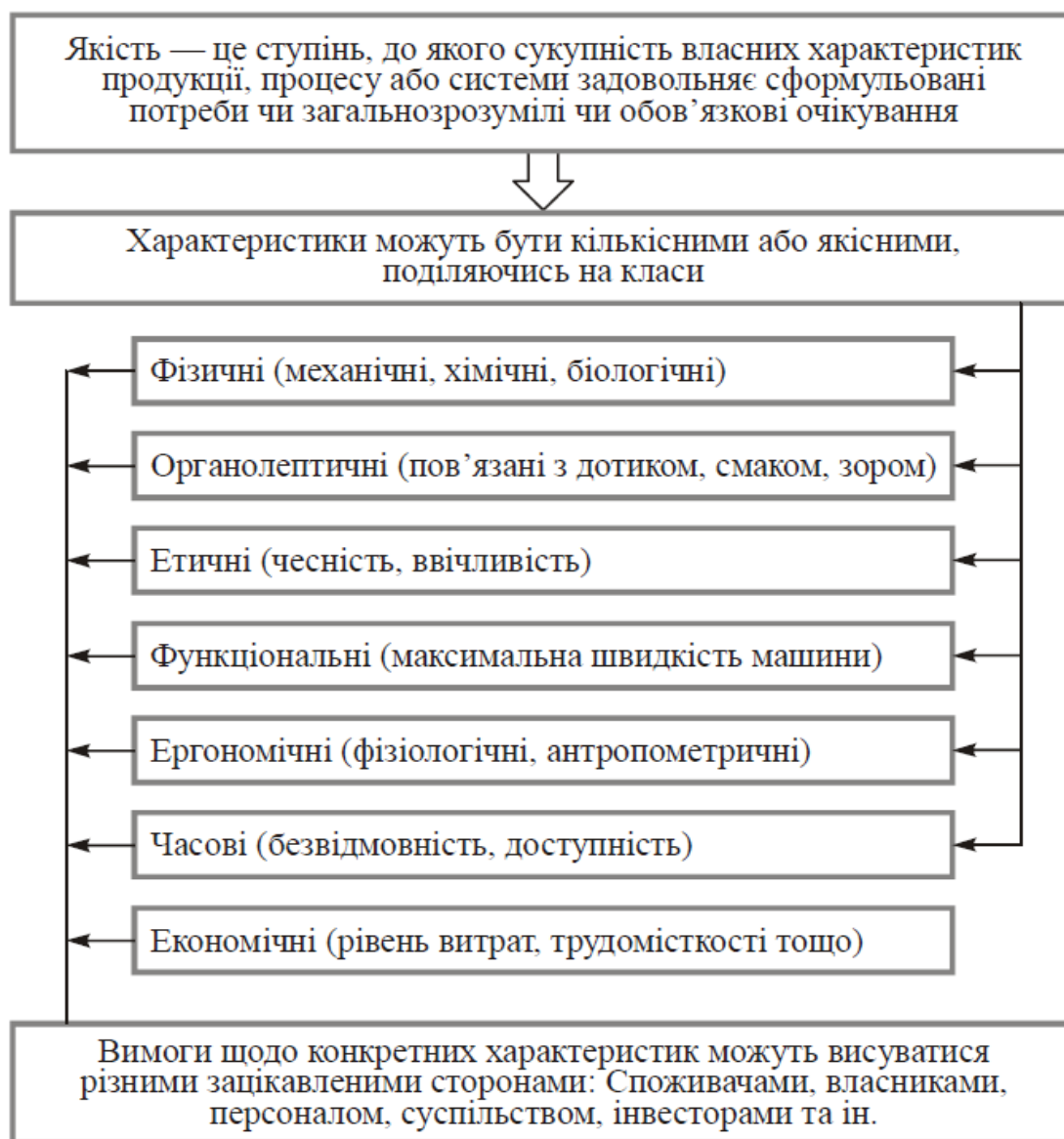


Рис. 1.1. Сучасне розуміння категорії «якість»

Джерело: [24]

Більш того, з погляду сучасної концепції менеджменту якості саме останній аспект відіграє найбільш значиму роль у створенні якісної продукції, що можна продемонструвати за допомогою так званої «петлі якості» (рис.1.2), яка слугувала методологічною основою попередньої версії стандарту, але не втратила актуальності на сьогодні. Аналізуючи етапи життєвого циклу продукту, що представлені у «петлі якості», можна дійти висновку, що система управління якістю охоплює усі ключові процеси, що здійснюються при створенні, виробництві та представленні споживачу конкретної продукції.

Слід також зауважити, що розуміння якості перебуває у сфері суб'єктивних оцінок кожної зацікавленої сторони і має тенденцію до постійних змін. Отже, якість - динамічна характеристика, котра відображає ступінь задоволення вимог конкретного споживача в умовах конкретної компанії на визначеному ринку.

Процес управління якістю на підприємстві, виходячи із основних положень сучасної концепції менеджменту якості, розглядається як самостійна, складна функція управління бізнес процесами, цілями реалізації котрої є:

- підвищення конкурентоспроможності та прибутковості підприємства завдяки підвищенню якості продукції та всіх основних, допоміжних та управлінських процесів;
- зниження всіх видів витрат й зміцнення економічної стабільності підприємства;
- дотримання вимог охорони навколишнього середовища; забезпечення цілеспрямованого та системного впливу на параметри якості в напрямі їх постійного поліпшення.

Об'єктами управління виступають процеси, від реалізації яких залежить якість кінцевої продукції (згідно з «петлею якості»).



Рис. 1.2. «Петля якості» або типові стадії життєвого циклу, на яких забезпечується якість продукції

Джерело: [17]

Варто звернути увагу на те, що поряд із терміном «управління якістю» часто вживається термін «менеджмент якості» як ідентичний йому. Це пояснюється тим, що в процесі перекладу з англійської мови ряду термінів виникають певні розбіжності. Наприклад, термін «quality management» можна перекласти на українську мову, як «менеджмент якості», «керування якістю», «управління якістю» тощо. У такому розумінні термін «управління якістю» є ідентичним з терміном «менеджмент якості». Згідно з міжнародним стандартом ISO серії 9000 версії 2000 року, менеджмент якості - це координована діяльність з управління діяльністю організації стосовно якості, яка передбачає запровадження: політики та завдань у сфері якості; планування якості; управління якістю; забезпечення якості; поліпшення якості.

У процесі визначення сутності та співвідношення, наведені терміни можуть розглядатись у двох аспектах:

- 1) як один із напрямів управлінської діяльності, що здійснюється в межах системи управління організацією та охоплює всі стадії життєвого циклу продукції згідно з «петлею якості»; за таких умов він відповідає за своїм змістом термінові «менеджмент якості»;
- 2) як один з аспектів загального управління якістю, коли акцент робиться саме на оперативний рівень управління якістю, тобто діяльність, яка здійснюється в рамках операційної системи та яку спрямовано на запобігання виникненню дефектів за допомогою засобів та інструментів контролю [17].

1.2. Особливості управління якістю продукції в системі ЗЕД

Сутність сучасної концепції менеджменту якості розкривається за допомогою принципів, якими має керуватися підприємство в процесі здійснення своєї діяльності. У науковій економічній літературі існує кілька підходів до розгляду та з'ясування сутності принципів менеджменту якості. Перший - це принципи, сформульовані Е. Демінгом, що носять не методологічний, а швидше прагматичний характер. Фактично це установки чи постулати з

формування поведінки менеджерів для досягнення цілей у сфері якості, сутність яких зводиться до такого:

- 1) постійною метою діяльності має бути поліпшення якості продукції;
- 2) не допускати жодного дефекту в будь якій сфері діяльності;
- 3) необхідно вимагати від постачальників, виходячи з використовуваних статистичних методів, гарантій якості видів продукції, що поставляються;
- 4) не укладати контракти на поставки продукції, орієнтуючись на низькі ціни;
- 5) постачальник повинен виявляти проблеми, пов'язані з якістю, і вирішувати їх;
- 6) навчатися мають всі працівники підприємства;
- 7) використовувати нові методи управління;
- 8) не допускати виникнення у працівників боязні відповідати за свої помилки;
- 9) у діяльності відділів не має бути жодних бар'єрів;
- 10) не використовувати в організації робіт заклики та гасла, не підкріплені реальними діями;
- 11) не оцінювати кількісними нормами діяльність нікого із працівників;
- 12) усувати всі причини, що зменшують у працівників почуття поваги до своєї організації і гордості за неї;
- 13) заохочувати прагнення до навчання і самоосвіти;
- 14) керівники вищої ланки повинні чітко встановлювати свої зобов'язання щодо якості.

Сутність усієї концепції Е. Демінга можна представити як трикутник, вершинами якого є: усі - одна команда.

Другий підхід орієнтовано на розгляд змісту сучасних принципів менеджменту якості, покладених в основу стандарту ISO версії 2000 року [30], що подано на рис. 1.3.

Згідно з міжнародним стандартом ISO 9000:2000 серед основних функцій процесу управління якістю на підприємстві обов'язково називають планування, оперативне управління, забезпечення й поліпшення якості, які реалізуються в межах системи якості на всіх етапах життєвого циклу продукту. Ураховуючи

те, що процес управління в цілому являє собою вплив суб'єкта на об'єкт через реалізацію управлінських функцій установленими методами, можна стверджувати, що процес управління якістю в організації здійснюється через ті функції, послідовна реалізація яких забезпечує досягнення цілей організації в галузі якості. Кожен із названих напрямів діяльності має свої особливості, і разом вони являють собою чотири основні функціональні підсистеми системи якості.

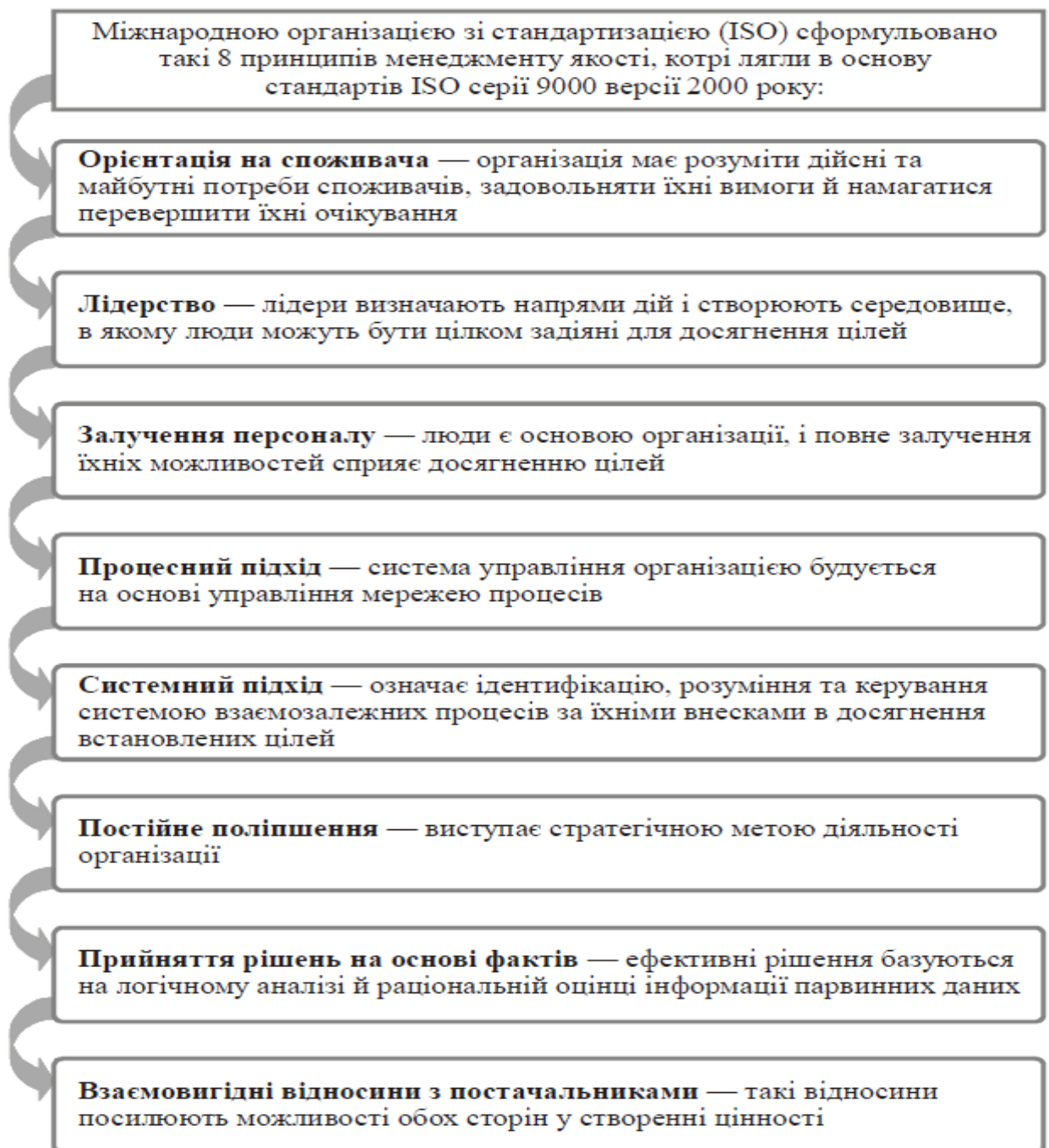


Рис. 1.3. Сучасні принципи менеджменту якості

Джерело: [30]

Діяльність з удосконалення усіх процесів організації має здійснюватися за етапами робіт, представленими у циклі Е. Демінга, що вважається сучасним циклом менеджменту якості. У цьому циклі (рис 1.4.) передбачається виконання 4х етапів робіт: планування (Plan-P); виконання робіт - дія (Do-D); контроль результатів (Check- C); коригувальні дії (Action- A).

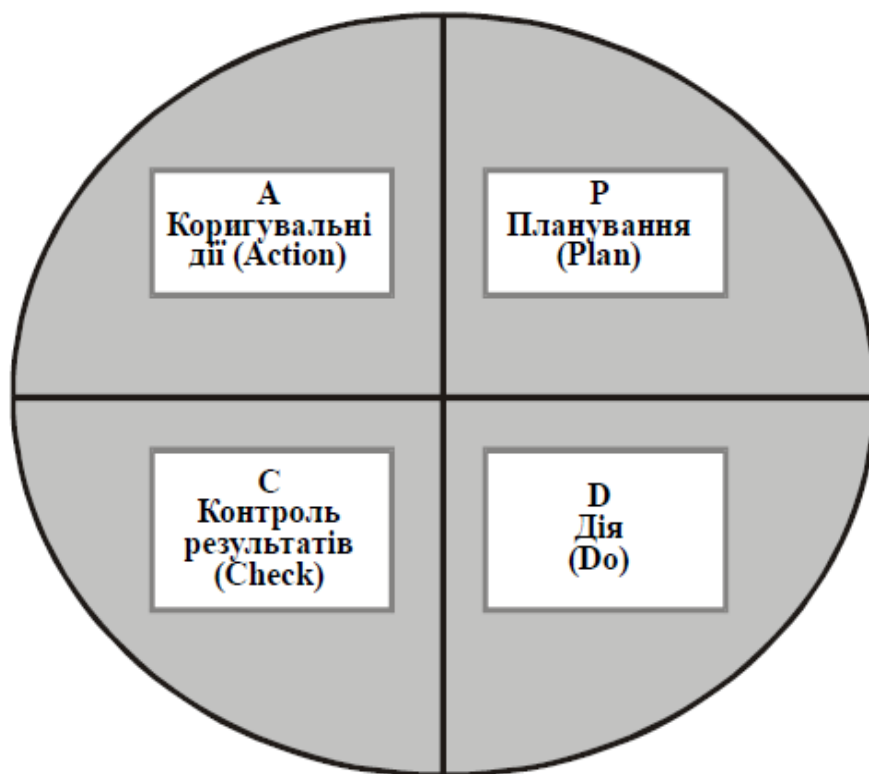


Рис. 1.4. Цикл Демінга (PDCA)

Джерело: [13]

Таким чином, у реалізації 4-х розглянутих функцій полягає зміст процесу управління якістю в рамках підприємства, коли система якості впливає на виробничий процес.

Крім розглянутих підходів до виділення функцій управління якістю, заслуговує на увагу також поділ функцій із погляду адміністративного та оперативного аспектів управління якістю [13]. Наведені аспекти управління утворюють два взаємопов'язані контури управління, які названо вертикальною та горизонтальною петлями управління. Вертикальна петля включає функції, виконання яких належить до повноважень вищого керівництва підприємства, та виконує завдання адміністративного управління якістю. Горизонтальна петля

управління включає функції, що виконуються в процесі оперативного управління якістю. Повна «петля якості» має включати дві складові: вертикальну петлю адміністративного управління якістю (quality management) та горизонтальну петлю оперативного управління якістю (quality control) - відповідно з двома аспектами управління якістю.

Становлення та розвиток сучасних ідей у галузі якості відбувалося у тісному зв'язку із загальними тенденціями формування менеджменту як науки. У науковій літературі, присвяченій даному питанню, досить ґрунтовно аналізуються всі періоди становлення менеджменту якості відносно загальних тенденцій розвитку науки управління. Найбільшої уваги заслуговує підхід, спрямований на розгляд етапів розвитку документованих систем управління якістю [15]. Для надання змістовної характеристики основним етапам розвитку систем управління якістю використовується «зірка якості», графічна інтерпретація якої у вигляді «знака якості» використовувалася за радянських часів (рис. 1.5).



Рис. 1.5. «Зірка якості»

Якщо скористатися наведеною «зіркою якості», то в історії розвитку документованих систем якості можна виділити 5 етапів і представити їх у вигляді 5-ти «зірок якості».

Підбиваючи підсумок, слід зазначити, що з погляду стратегічного підходу у становленні та розвитку систем управління якістю виділяються три ключові етапи (рис. 1.6), якість у виробництві, формалізована якість, стратегічний менеджмент якості. Саме ці етапи найбільш чітко відображають характер еволюційних змін, що відбуваються в процесі розвитку підходів до управління якістю.

Аналіз етапів розвитку менеджменту якості дає змогу зрозуміти, що домінантним підходом до управління сучасними організаціями є підхід, який базується на застосуванні філософії TQM. Останнім часом висвітленню даного питання приділяється багато уваги.

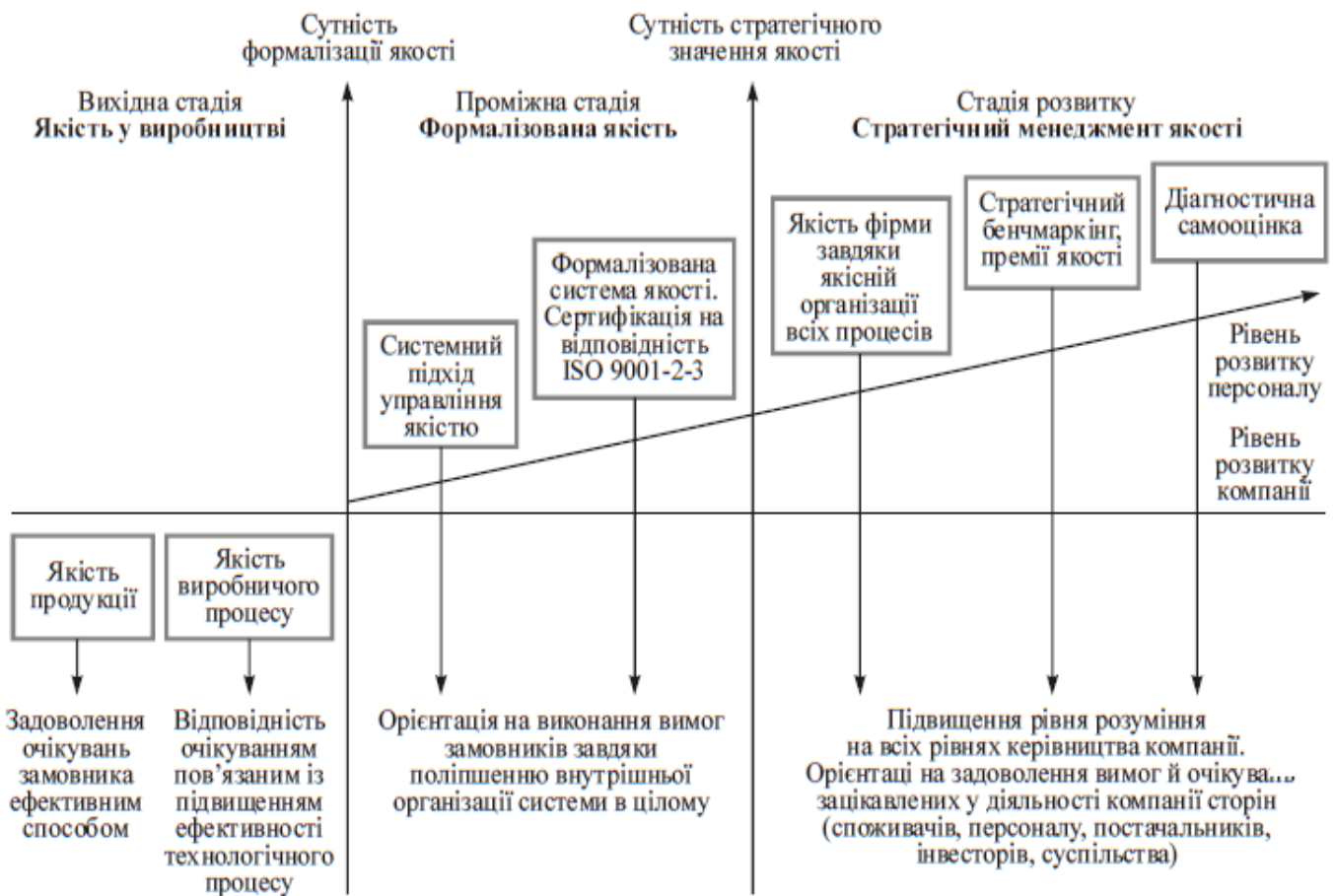


Рис. 1.6. Стратегічний підхід у становленні та розвитку систем управління якістю

Джерело: [5]

Всеохоплюючий менеджмент якості (Total Quality Management - TQM) - це концепція, яка передбачає загальне, цілеспрямоване та добре скоординоване застосування систем і методів управління якістю в усіх сферах діяльності - від досліджень до післяпродажного обслуговування - за участі керівництва та працівників усіх рівнів та за умов раціонального використання

технічних можливостей. Ураховуючи складність перекладу даного терміна українською мовою, яке викликано можливістю двозначних трактувань, надалі під час розгляду матеріалу теми вживатимемо аббревіатуру з англійської мови - TQM.

Метою TQM є досягнення довгострокового успіху через максимальне задоволення запитів усіх груп, зацікавлених у діяльності компанії. В поняття «зацікавлені сторони» входять люди або групи, зацікавлені в успіху діяльності організації. До них належать споживачі, власники, працівники, постачальники та суспільство, але у ряді випадків можуть належати й інші сторони.

Завдання TQM полягає у постійному поліпшенні якості шляхом регулярного аналізу результатів та коригування діяльності, прагнення до повної відсутності дефектів та зниження невиробничих витрат, забезпечення конкурентоспроможності та завоювання довіри всіх зацікавлених груп завдяки використанню передових технологій, гнучкості, своєчасним поставкам, енергії колективу [28].

Цикл управління в організації, що працює за принципами TQM, являє собою цикл безперервного поліпшення всіх показників діяльності та містить три ключові аспекти:

1) планування вдосконалення (аналіз потреб споживачів, суспільства, працівників та організації, що постійно змінюються; аналіз внутрішніх можливостей організації з поліпшення якості; розрахунок перспективних витрат на якість);

2) реалізація вдосконалення (визначення пріоритетів серед процесів, які піддаються коригувальним діям; створення команди з удосконалення процесу; уточнення завдань; збирання даних; причиннонаслідковий аналіз; планування та впровадження рішень, документування; оцінка результатів; стандартизація);

3) самооцінювання (національні та міжнародні премії з якості; внутрішньофірмова система балів).

Узагальнюючи різні підходи до розуміння концепції TQM, порівняльну характеристику традиційних принципів управління та принципів управління в системі TQM можна представити у вигляді таблиці. 1.2.

Табл. 1.2

Відмінності основних принципів традиційної системи управління й системи TQM

Традиційні принципи управління	Принципи системи TQM
Задоволення потреб замовника	Задоволення потреб споживача, суспільства й працівників організації
Планування, забезпечення й контроль поліпшення якості продукції	Планування, забезпечення й контроль поліпшення якості всіх процесів і систем
Розробка переважно коригувальних дій	Розробка переважно запобіжних дій
Навчання управлінню якістю тільки працівників відділу контролю якості	Навчання управлінню якістю всього персоналу
Покладення функцій забезпечення якості на відділ контролю якості	Покладення функцій управління якістю на всіх працівників
Вирішення в напрямі якості тільки «гарячих» питань і завдань сьогодення	Регулярне виявлення й вирішення в напрямі якості хронічних проблем
Виконання кожним автономно поставленого завдання	Координація та взаємодія діяльності всіх працівників у сфері якості

Джерело: [28]

1.3. Методика оцінки ефективності та аналізу щодо управління якістю продукції

Показники якості продукції відіграють велику роль в оцінці конкурентоспроможності в порівнянні з продукцією конкурента. Не знаючи цих показників, неможливо зробити висновок про якість продукції. Лише за умови порівняння показників якості з аналогічними показниками якості інших різновидів виробів є можливість дати відповідь на питання щодо якості продукції.

Розрізняють два способи визначення якості продукції:

- 1) за шкалою інтервалів з'ясовують, якість якої продукції вища чи нижча;
- 2) за шкалою відношень вимірюють, у скільки разів якість продукції вища чи нижча.

В обох способах спочатку знаходять значення показників якості продукції, а потім їх порівнюють. Розроблено також чимало методів визначення якості продукції та її рівня. За ДСТУ 2925-94 передбачені такі методи оцінки рівня якості продукції: диференційний, вимірювальний, комплексний, органолептичний, розрахунковий, реєстраційний, змішаний, соціологічний, статистичний та експертний.

Диференційний метод визначення рівня якості продукції полягає у знаходженні окремих одиничних показників її якості, розрахунковий - у визначенні їх за допомогою аналітичних і теоретичних розрахунків. Якщо показники якості продукції визначають не шляхом аналітичного розрахунку, а експериментальним вимірюванням, то такий метод називають вимірювальним, чи інструментальним. За цим методом визначають геометричні розміри виробів, їх масу, час напрацювання на відмову в роботі тощо. Вимірювання здійснюють за допомогою обох зазначених вище шкал, але частіше користуються шкалою відношень. Інструментальний метод дуже поширений в машинобудуванні через його об'єктивність, високу точність і можливість автоматизації.

Експертний метод вимірювання показників якості, що полягає у вимірюванні показників якості продукції експертами. Його використовують тільки тоді, коли неможливо, складно чи економічно недоцільно застосовувати інструментальний метод, наприклад, для вимірювання ергономічних та естетичних показників якості продукції. Експерти застосовують усі вимірювальні шкали, але частіше - так звані шкали порядків чи інтервалів (особливо реперні шкали з бальною системою градації).

Комплексний метод полягає у визначенні рівня якості продукції за допомогою декількох показників якості продукції водночас. Змітаний метод може поєднувати в собі декілька методів, наприклад вимірювального, органолептичного та ін.).

Соціологічний метод вимірювання показників якості продукції - це масові опитування споживачів чи користувачів продукції та обробка цих результатів експертами. Опитування проводять за допомогою анкетування, голосування тощо. Використовують цей метод переважно для визначення показників якості товарів широкого вжитку, а також попиту на окремі види товарів, З'ясування громадської думки щодо певних виробів [8].

Вимірюють звичайно окремі одиничні показники якості. Показники, стандартизації, уніфікації, патентоспроможності, безпеки, економічності, однорідності продукції визначають шляхом розрахунків. Аналогічно знаходять значення комплексних показників якості продукції, але інструментальним чи експертним методом визначають для цього коефіцієнти вагомості.

Оскільки результати всіх вимірювань є випадковими величинами, то математичні дії над ними виконують за правилами оброблення випадкової інформації. Але яким би шляхом не отримували значення показників якості продукції, їх порівняння здійснюють завжди за шкалою інтервалів чи за шкалою відношень.

Якість як об'єкт вимірювання є багатовимірною і тому не може характеризуватися тільки одним показником якості. Оскільки показники якості - величини змінні в часі, то порівнюють їх з урахуванням цієї динаміки. Якщо

якість змінюється у бік її підвищення, то порівнювану за шкалою інтервалів різницю між вихідним і порівнюваним з ним значенням показника якості беруть з додатним знаком, а в протилежному випадку - з від'ємним.

Стандартні зразки для порівняння, які ще називають еталонами якості, поділяють на три групи:

- 1) еталони, що відображають досягнутий рівень якості продукції (в галузі, в Україні, в світі), основним призначенням яких є сертифікація серійної продукції;
- 2) еталони, що відображають перспективний рівень якості, які сприяють стимулюванню конкурентоспроможності продукції;
- 3) спеціальні еталони, що сприяють вирішенню певних завдань. Показники якості зразка (одиничні й комплексні) називають базовими. Оскільки виготовити такий базовий зразок, в якому всі показники були б найвищими, практично неможливо, то за зразки беруть тільки реальні для виробництва зразки продукції, а за базові показники якості - значення їх показників якості. Порівняння здійснюють тільки за відносними показниками якості зразків продукції з еталонами і лише за всіма показниками якості, не допускаючи порівняння окремих показників якості зразків продукції зі значеннями показників, що стосуються різних еталонів якості [22].

З огляду на особливості функціонування підприємств за сучасних умов суттєве значення мають вимоги систем до матеріально-технічного постачання. Матеріали, що їх купує підприємство, стають частиною готової продукції і безпосередньо впливають на її якість. Виробник несе відповідальність за високі параметри кінцевої продукції в цілому незалежно від якості придбаних ним ресурсів. Отже, він повинен подбати про те, щоб якість матеріально-технічних ресурсів, що їх придбано для виробництва, відповідала б вимогам стандартів, технічних умов та іншої нормативно-технічної документації. Згідно із вказівками міжнародних стандартів це досягається:

- 1) вибором кваліфікованих постачальників;

- 2) точною регламентацією порядку розв'язання суперечок щодо якості продукції;
- 3) здійсненням вхідного контролю та реєстрацією даних стосовно якості придбаних матеріально-технічних ресурсів;
- 4) правильним укладанням договору, контракту чи інших угод. За укладання договору купівлі-продажу ресурсів у ньому доцільно передбачати чітко визначені зобов'язання постачальника із забезпечення якості. Ці зобов'язання можна формулювати в таких формах:
 - 1) проведення суцільного або вибіркового технічного контролю та випробувань продукції;
 - 2) контролю (а можливо і додаткових випробувань) ресурсів, що поступають на підприємство (інших вірогідних свідчень щодо їхньої якості);
 - 3) здійснення власного вхідного контролю і відбраковування в процесі виробництва [23].

Проте перевірка не звільняє постачальника від відповідальності за продаж неякісних ресурсів і не виключає можливості відмови покупця від угоди на будь-якому етапі використання цих ресурсів. Ця вимога, по суті, узаконює незаперечну та безстрокову відповідальність постачальника за якість, а також право споживача повертати дефектну продукцію.

Виходячи з цього, головною метою замовника і постачальників можна вважати встановлення між собою таких відносин, які забезпечать випуск високоякісної продукції з мінімальною необхідністю вхідного контролю та коригувальних дій у процесі виробництва.

2. АНАЛІЗ СТАНУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства

Загальні відомості про підприємство:

- Найменування: ДП «Сумська біологічна фабрика».
- Юридична адреса: 40030, м. Суми, вул.. Гамалія, 25.
- Веб-сайт: www.biofabrika.sumv.ua
- Організаційно-правова форма: державне підприємство (за класифікатором організаційно-правових форм господарювання, код 140).
- Форма власності: державна.
- Галузь: ветеринарна медицина.
- Спеціалізація: виробництво імунобіологічних та діагностичних препаратів.

Підприємство ДП «Сумська біологічна фабрика» створено з метою забезпечення біологічними засобами захисту тварин. Воно засноване в 1931 р. в місті Суми. Біофабрика має стратегічне значення для забезпечення стабільної епізоотичної ситуації у тваринництві, біологічної безпеки країни в цілому, забезпечення населення високоякісними продуктами харчування.

Підприємство є юридичною особою, здійснює свою діяльність на підставі законодавства України, Статуту Підприємства та Положення. У Статуті зазначаються найменування підприємства, його місцезнаходження, адреса, предмет і мета діяльності, правовий статус, органи управління, порядок прийняття ними рішень та інші положення, що не суперечать законодавству України. Функціонує на основі госпрозрахунку, має самостійний баланс, розрахунковий та інші рахунки в банківських установах, печатку, бланки і штамп із своїм найменуванням.

Біофабрика діє на принципах підприємництва, і несе відповідальність за результати своєї діяльності усім належним йому на праві господарського відання майном згідно з чинним законодавством України.

Майно ДП «Сумська біологічна фабрика» закріплюється за ним на праві господарського відання. Держава та орган, у сферу управління якого входить це підприємство, не несуть відповідальності за його зобов'язаннями, крім випадків, передбачених чинним законодавством України. ДП «Сумська біологічна фабрика» зобов'язане приймати і виконувати доведені до нього в установленому законодавством порядку державні замовлення і державні завдання, а також враховувати їх. при формуванні виробничої програми, визначенні перспектив свого економічного і соціального розвитку та виборі контрагентів. Державне підприємство «Сумська біологічна фабрика» - це потужне підприємство у вітчизняній біологічній промисловості України. Підпорядкованість підприємства - Державна ветеринарна та фітосанітарна служба України. Протягом більш ніж 82-річної історії біофабрика є одним із визнаних лідерів на ринку України за обсягом продажу вітчизняної біологічної продукції.

Значна частина продукції підприємства через систему тендерних пропозицій поставляється державі. Це імунопрофілактичні та діагностичні препарати для профілактики особливо небезпечних інфекцій тварин і птиці вірусної та бактеріальної етіології. Тому біофабрика є стратегічно важливим об'єктом для країни, який не входить до переліку підприємств, що підлягають приватизації.

Господарська діяльність підприємства здійснюється силами трудового колективу Сумської біологічної фабрики. Підприємство планує свою діяльність і визначає перспективи розвитку, виходячи з реального споживчого попиту, необхідності соціального забезпечення розвитку підприємства, підвищення особистого прибутку його працівників; несе повну відповідальність за дотримання кредитних договорів і розрахункових дисциплін. Самостійно здійснює реалізацію виробленої продукції за однаковою ціною гуртом та в роздріб, оскільки такий порядок зазначений чинним законодавством України. Лише в окремо передбачених випадках, коли сумарна сума купованої продукції

однією і тією ж самою юридичною або фізичною особою дорівнює сто тисяч гривень на рік, біофабрика має право на продаж товарів з 10 % знижкою.

На підприємстві створено центр маркетингу та реклами, удосконалено технологічні процеси, відкрито ветеринарну аптеку "Фармалюкс". Проводиться реконструкція цехів по освоєнню лептоспіротної та культуральної антирабічної вакцини. Для вдосконалення технології виробництва закуплене сучасне обладнання світового рівня сертифіковане у системі GMP фірми "Sartorius".

В 2001 році завершені роботи з реконструкції вже існуючих виробничих приміщень відділення по виготовленню діагностикуму - туберкулін, збудовані термальні кімнати, що дозволило збільшити обсяги виробництва в рази., Виробничі випробування показали високу якість діагностикуму - туберкулін.

Для того, щоб говорити про потужності та можливості підприємства необхідно детально розглядати товари, бо основою діяльності будь-якого підприємства є результат, в даному випадку вакцини, які воно виробляє, бо згідно основного закону маркетингу - виробляти те, що споживається, а не споживати те, що виробляється. Тому навіть підприємство з величезним потенціалом, але яке не має необхідної продукції ніколи не матиме успіху.

Звернімо увагу на той факт, що продукція біофабрики є досить специфічною - вона потребує в деяких випадках великих строків на виготовлення (вакцини міксовак та ГБК вирощуються до 2-х місяців) та зберігати її довго неможливо, бо у кожної вакцини свої окремі умови зберігання і строки придатності (1,5-2 роки), а створювати маленькі склади для окремої вакцини є дуже дорогим задоволенням. Продукція починає вироблятися з початку нового року після того як прийде державне замовлення з Департаменту ветеринарної медицини, де вчені прогнозують хвороби та епідемії, а також виробляються вакцини, які необхідно давати тварині з певною періодичністю. Структура товарної продукції підприємства представлена в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Динаміка складу та структури товарної продукції підприємства

Вид продукції	Роки						В середньому за 3 роки	
	2013		2014		2015			
	Реалізовано без ПДВ, тис.грн.	Питома вага, %	Реалізовано без ПДВ, тис.грн.	Питома вага, %	Реалізовано без ПДВ, тис.грн.	Питома вага, %	Реалізовано без ПДВ, тис.грн.	Питома вага, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Вірус-вакцина суха проти ньюкаслської хвороби птиці із штаму"Ла-Сота" на СПФ ембріонах	70,2	1,7	1287,3	16,9	948,2	17,6	768,6	12,1
Вакцина антирабічна інактивована культуральна із штаму "Щёлково-51 "(суха та рідка);	923,4	22,0	1326,8	17,4	831,8	15,4	1027,3	18,3
Концентрована ГОА формол - тіомерсалова вакцина проти емкару ВРХ та вівців (ЕМКАР ВРХ)	1,5	0,1	20,5	0,2	17,5	0,3	13,2	0,2
Емульсин-вакцина інактивована проти хламідійного аборту ВРХ, овець, кіз, свиней	29,2	0,7	15,4	0,2	13,6	0,3	19,4	0,4
Вакцина проти вірусної геморагічної хвороби кролів, тканинна інактивована, ГОА	690,0	16,5	792,6	10,4	702,7	13,0	728,4	13,3
Туберкулін очищений (ППД) для ссавців та птиці	1014,9	24,3	2085,7	27,4	1715,4	31,6	1605,3	27,8

Продовження табл. 2.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Вакцина рідка інактивована ІЕКВМ проти хвороби Ауески	41,7	1,0	38,1	0,5	23,2	0,4	34,3	0,6
Вакцина жива спорова проти сибірки тварин із штаму "СБ"	229,0	5,4	694,5	9,1	402,2	7,4	441,9	7,3
Міксовак	306,9	7,3	349,6	4,6	108,5	2,0	255,0	4,6
Альсолвак проти колібактеріозу молодняка с-г тварин	2,8	0,1	11,4	0,3	8,2	0,2	7,5	0,2 5
Вакцина проти пастерельозу птиці інактивована сорбована	27,3	0,5	59,1	0,8	48,6	0,9	45,0	0,7
Розчинник до міксоваку	17,9	0,4	0,4	0,1	0,9	0,1	6,4	0,2
Вірус-вакцина (АСВ) із шт. "К" проти чуми свиней суха лапінізована	114,3	2,8	452,2	5,4	388,4	7,2	318,3	5,1
Алерген сухий очищений з атипічних мікобактерій	31,2	0,6	1,2	0,1	6,3	0,1	12,9	0,3
Фенбендол	0,4	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1
Альколівак	12,4	0,3	13,5	0,2	7,4	0,1	11,1	0,2
Розчинник ААМ	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,01	0,1	0,1
Вакцина проти лептоспірозу полівалентна (І варіант, bovis);	593,5	14,2	301,0	4,0	110	2,0	334,8	6,7
Туберкулін очищений (ППД) для птиці	60,2	1,4	98,7	1,3	38,4	0,7	65,8	1,1
Мікст-Альвак	0,1	0,1	-	-	-	-	0,03	0,03
Вакцина проти лептоспірозу моновалентна (ІІ варіант suis)	12,4	0,3	1,6	0,1	1,3	0,01	5,1	0,1
Інша біологічна продукція	0,2	0,1	58,8	0,8	29,9	0,6	29,6	0,5
Всього	4179,7	100,0	608,6	100,0	402,7	100,0	5730,3	100,0

Аналізуючи дані, наведені в таблиці 2.1 можна зробити висновок, що за період з 2013 по 2015 роки кардинальних різких змін в структурі товарної продукції біологічної фабрики не спостерігалось. У 2015 році при співставленні показниками 20013 року можемо приділити увагу на зростання частки вірус-вакцини суха проти ньюкаслської хвороби птиці із шт."Ла-Сота", вакцини концентрованої ГОА формол - тіомерсалова вакцина проти емкару ВРХ та вівців (ЕМКАР ВРХ), вакцина проти пастерельозу птиці інактивована, сорбована, вакцини туберкуліну очищеного (ППД) для ссавців у стандартному розчині, вакцини живої спорової проти сибірки тварин і штаму "СБ", вірус-вакцини (АСВ) із шт. "К" проти чуми свиней, суа, лапінізована. Але це збільшення не є суттєвим, (за виключенням змін категорії вірус-вакцини суха проти ньюкаслської хвороби птиці із шт."Л Сота", різниця в питомій вазі складала 15,9 %) межах 0.1-7,5 п.п. По іншим товарам ми спостерігаємо зниження частки в загальному обсязі реалізованої продукції підприємством. В цілому ж, майже 30 % в останні три роки припадає на частку туберкуліну очищеного (ППД) для ссавців стандартному розчині, 20 % - вакцина антирабічна культуральна «Щелково-51», 14 % - Вакцина проти вірусної геморагічної хвороби кролів, тканин інактивована, ГОА.

Оскільки метою будь-якого бізнесу є отримання позитивного фінансового результату, то в таблиці 2.2 проаналізуємо його фінансові результати за трьохрічний період, на основі фінансової звітності ДП «Сумської біологічної фабрики».

Таблиця 2.2

Динаміка основних економічних показників роботи підприємства

Показники	2011р.	2012р.	2013р.	2014р.	2015р.	Абсолютне відхилення, 2015-2011р.р,
Виручка (дохід) від реалізації продукції, тис.грн.	9210,5	6932	12538,0	8644,0	10658,0	1447,5

Продовження табл. 2.2

Показники	2011р.	2012р.	2013р.	2014р.	2015р.	Абсолютне відхилення, 2015-2011р.р.
Собівартість реалізованої продукції, тис грн.	5977	4692	7496,0	5514,0	7050,0	1073
Чистий дохід, тис грн.	7717,6	5776	10468,0	7203,0	8872,0	1154,4
- на 1 працівника, тис.грн	56,9	43,6	74,8	53,0	68,3	11,4
- на 100 грн. ОВФ, грн	101,6	80	125,0	88,9	88,7	-12,9
Валовий прибуток, тис грн.	1740,6	1084	2972,0	1689,0	1822,0	81,4
- на 1 працівника, тис.грн	10,7	6,8	21,2	12,4	14,0	3,3
- на 100 грн. ОВФ, грн	19,2	12,5	35,5	20,8	18,2	-1
Інші операційні доходи, тис грн.	669,5	98	95,0	140,0	145,0	-524,5
Інші фінансові доходи, тис грн.	57	126	288,0	475,0	139,0	82
Чистий прибуток (+), збиток (-), тис грн.	-689,6	-553	853,9	253,0	-849,0	-159,4
- на 1 працівника, тис.грн	-4,3	-3,5	6,1	1,9	-6,5	-2,2
- на 100 грн. ОВФ, грн	-7,6	-6,4	10,2	3,1	-8,5	-0,9

Джерело: бухгалтерська звітність підприємства

Якщо звернути увагу на показник чистого прибутку, то ситуація є негативною, бо відхилення дорівнює -159,4 тис. грн.. Такі проблеми здебільшого пов'язані із «законодавчо-юридичною скованістю» підприємства, оскільки враховуючи сучасні ринкові відносини, фабрика повинна б мати більші юридичні можливості, зокрема: створити систему знижок і бонусів для постійних клієнтів у рамках заохочення до співпраці. На даний момент компанія

змушена діяти не лише в умовах жорсткої конкуренції, але й певної обмеженості у діях з боку держави.

Трудові ресурси мають специфічний вплив на рівень конкурентоспроможності підприємства. Достатня забезпеченість підприємств трудовими ресурсами відповідного рівня кваліфікації та професійних навичок, їхнє раціональне використання, високий рівень продуктивності праці мають велике значення для збільшення обсягів продукції та підвищення ефективності виробництва. Зокрема, від забезпеченості підприємства трудовими ресурсами та ефективності їх використання, залежать обсяг і своєчасність виконання всіх робіт, ефективність використання устаткування, машин, механізмів, і, як результат, обсяг виробництва продукції, її собівартість, прибуток та низка інших економічних показників. У таблиці 2.3 Можемо спостерігати динаміку трудових ресурсів ДП «Сумська біологічна фабрика» протягом 2011-2015 років.

Таблиця 2.3.

Динаміка трудових ресурсів ДП «Сумська біологічна фабрика»

Категорії працівників	Роки					Відхилення 2015-2011	
	2011	2012	2013	2014	2015	р.	
						+/-	%
Середньооблікова кількість штатних працівників, осіб	140	130	125	111	103	-137	73,6
Середня кількість позаштатних працівників, осіб	7	8	5	4	4	-3	57,1
Кількість штатних працівників, які працюють на умовах неповного робочого часу, осіб	122	107	99	95	79	-43	64,7

2.2. Характеристика стану управління якістю продукції на ДП «Сумська біологічна фабрика»

Система управління якістю продукції представляє собою регламентований стандартами підприємства порядок регулювання виробничих процесів, що направлений на забезпечення необхідного рівня якості продукції при її розробці, виготовленні та експлуатації. Вона є невід'ємною частиною системи управління виробництвом та призначена для посилення впливу механізму управління на підвищення якості роботи та ефективність виробництва за рахунок концентрації зусиль на найбільш важливих на даний час, ключових трудових процесах та виробничих функціях [29].

Управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів здійснюється на основі реалізації таких функцій як прогнозування технічного рівня продукції і розвитку підприємства; планування підвищення якості продукції і ефективності виробництва; нормування і організація розробки нової продукції на виробництві; забезпечення стабільності запланованого рівня якості продукції при її розробці, виготовленні, зберіганні, збуті та експлуатації; організація метрологічного забезпечення; контроль якості та випробування [32].

Через специфіку діяльності Державної Сумської біологічної фабрики не здійснюється обслуговування продукції в замовника, тому система управління якістю не включає процеси обслуговування продукції після постачання, вимоги до яких визначено в розділі 7.5 пункту 7.5.1(е) ДСТУ ШО 9001:2008, у частині впровадження заходів, пов'язаних з наступним обслуговуванням. Виключенням із системи управління якістю згідно положень стандарту ДСТУ КО 9001:2008 є пункт 7.6(а) щодо проведення калібрування засобів вимірювального устаткування й пункту 7.5.4 тому, що на підприємстві не використовується власність замовника.

Перелік процедур системи управління якістю, впровадженої на біофабриці можна розглянути в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Управління якістю на ДП «Сумська біологічна фабрика»

Позначення	Назва
ПСЯ 01.01-2015	Загальні принципи планування
ПСЯ 02.01-2015	Вхідний контроль та випробування в ході виробництва, контроль напівфабрикатів
ПСЯ 02.02-2015	Контроль невідповідної продукції, утилізація невідповідної продукції та відходів виробництва
ПСЯ 02.03-2015	Контроль технологічної дисципліни та виробничої санітарії, контроль параметрів робочого середовища і контроль технологічного посуду та спецодягу
ПСЯ 02.04-2015	Внутрішні аудити
ПСЯ 02.05-2015	Критичне аналізування системи управління якістю. Статистичні методи
ПСЯ 02.06-2015	Коригувальні та запобіжні дії
ПСЯ 03.01-2015	Контроль процедур системи управління якістю. Документи системи управління якістю
ПСЯ 03.02-2015	Контроль нормативних документів. Створення фонду нормативних документів
ПСЯ 03.03-2015	Контроль положень про підрозділи та посадових інструкцій
ПСЯ 03.04-2015	Контроль організаційно-розпорядчих документів
ПСЯ 04.01-2015	Контроль протоколів
ПСЯ 05.01-2015	Критичне аналізування комерційної пропозиції, оцінювання та вибір постачальників, розроблення документації щодо закупівель
ПСЯ 05.02-2015	Проектування та розроблення продукції (поставлення продукції на виробництво)
ПСЯ 06.01-2015	Контроль технологічного та енергетичного устаткування
ПСЯ 06.02-2015	Організація метрологічного забезпечення, контроль засобів моніторингу та вимірювального устаткування
ПСЯ 06.03-2015	Керування персоналом
ПСЯ 07.01-2015	Порядок отримання та критичного аналізування інформації щодо використання продукції

3. ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ДП «СУМСЬКА БІОЛОГІЧНА ФАБРИКА»

3.1. Організаційно-економічні заходи вдосконалення управління якістю продукції на підприємстві

Певна кількість продукції кращої якості здатна повніше задовольнити суспільні потреби, ніж та що гіршого ґатунку. Це означає, що підвищення якості продукції у кінцевому підсумку еквівалентне збільшенню її виробництва з меншими загальними витратами суспільної праці. Йдеться про багатоспрямований вплив підвищення якості продукції не лише на виробництво, його ефективність, але й на імідж підприємства в цілому

Система управління якістю функціонує як найважливіша, оскільки безпосередньо зв'язана з метою виробництва. Управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів здійснюється на основі реалізації таких функцій як прогнозування технічного рівня продукції і розвитку підприємства; планування підвищення якості продукції і ефективності виробництва; нормування і організація розробки нової продукції на виробництві; забезпечення стабільності запланованого рівня якості продукції при її розробці, виготовленні, зберіганні, збуті, контроль якості та випробування.

Говорячи про сучасні методи, які можуть реально покращити результати управління якістю ДП «Сумська біологічна фабрика», не можна не згадати про концепцію Джозефа Джурана, який розробив просторову модель, що визначає стадії безперервного розвитку робіт щодо управління якістю, що отримала назву «Спіраль Джурана». Ця «спіраль» має поступовий вигляд. За концепцією Джурана - безперервне покращення - це рух по сходам. Його концепція має назву «AQL - щорічне покращення якості». Головною її ідеєю є отримання високих конкурентоспроможних та довгострокових результатів.

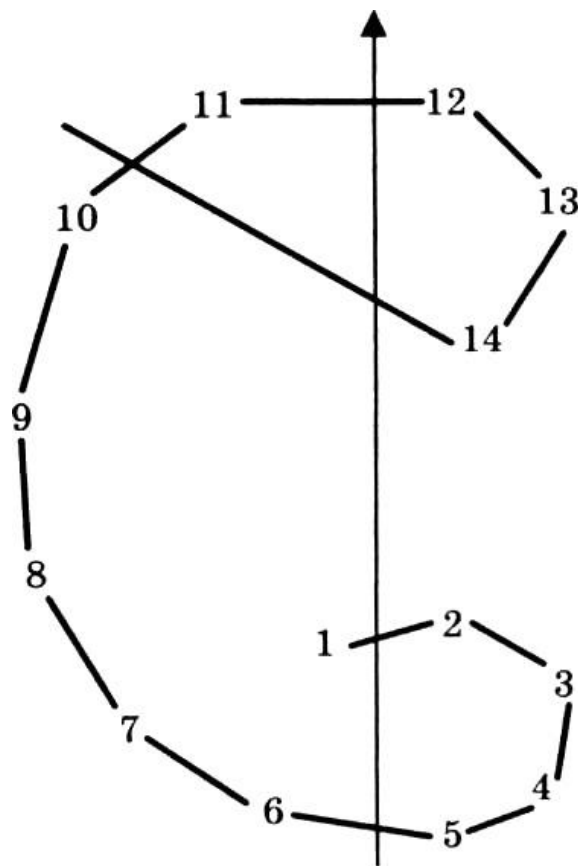


Рис. 3.1. «Спіраль Джурана»

1) дослідження ринку; 2) розроблення проектного завдання; 3) проектно-конструкторські роботи; 4) складання технічних умов; 5) розроблення технології та підготовка виробництва; 6) матеріально-технічне забезпечення; 7) виготовлення інструменту пристосувань і контрольно-вимірювальних засобів; 8) виробництво; 9) контроль процесу виробництва; 10) контроль готової продукції; 11) випробовування робочих характеристик продукції; 12) збут; 13) технічне обслуговування; 14) дослідження ринку

Ще одним вченим, праці якого можна використати для поліпшення якості на ДП «Сумська біологічна фабрика», що займався проблемами управління якістю, був Ф. Кросбі, що розробив концепцію ZD (нуль дефектів) – «бездефектне виготовлення продукції». Ключовим принципом програми бездефектного виготовлення продукції є неприпустимість будь-якого рівня дефектів, окрім нульового.

Широко відомими стали такі 14 принципів Кросбі, що визначають із послідовності дій забезпечення якості на підприємстві:

1. Чітко визначити відповідальність керівництва підприємства у сфері якості.
2. Сформувати команду, яка буде реалізовувати програму забезпечення якості.
3. Визначити методи оцінювання якості на всіх етапах її формування.
4. Організувати облік і оцінку витрат на забезпечення якості.
5. Довести до всіх працівників підприємства політику керівництва у сфері якості, домагатися свідомого ставлення персоналу до якості.
6. Розробити процедури коригуючих дій при забезпеченні якості.
7. Впровадити програму бездефектного виготовлення продукції (систему "Нуль дефектів").
8. Організовувати постійне навчання персоналу у сфері якості.
9. Організувати регулярне проведення Днів якості (Днів "нульових дефектів").
10. Постійно ставити цілі у сфері якості перед кожним працівником підприємства.
11. Розробити процедури, що усувають причини дефектів.
12. Розробити програму морального заохочення працівників за виконання вимог у сфері якості.
13. Створити цільові групи, що складаються з професіоналів у сфері якості.
14. Почати все спочатку (повторити цикл дій на більш високому рівні).

На нашу думку, останній спосіб підвищення рівня якості, завжди повинен використовуватись, так як він найбільш дієвіший.

3.2. Стандартизація та сертифікація продукції у відповідності з міжнародними стандартами

ДП «Сумська біологічна фабрика» повинна застосувати системи процесів разом з їх визначенням та взаємодіями, а також управління ними. Повинна: визначити процеси, необхідні для СУЯ; визначити послідовність та взаємодію цих процесів; визначити критерії та методи для контролювання та

результативного функціонування цих процесів; забезпечувати наявність ресурсів необхідних для підтримування функціонування цих процесів; здійснювати моніторинг, вимірювання та аналізування процесів; вживати заходів, необхідних для досягнення запланованих результатів і забезпечення постійного поліпшування цих процесів. Як правило, вихід одного процесу є входом іншого процесу. Перевагою процесного підходу є забезпечення неперервного контролю зв'язків окремих процесів у межах системи процесів, а також їхніх взаємодій.

Ціллю впровадження системи управління якістю в лабораторіях з контролю якості продукції є підтвердження діяльності на відповідність вимогам нормативно-технічної документації (стандартам, нормам та ін.), що дає можливість виходу на міжнародний ринок надання послуг щодо випробувань продукції.

Стандарти є основними нормативно-технічними документами, в яких показники якості встановлюються, виходячи з новітніх досягнень науки, техніки і попиту споживачів. Міжнародна організація з стандартизації (ISO) є найбільшим у світі розробником добровільних міжнародних стандартів для бізнесу, урядів та суспільства.

Міжнародною організацією зі стандартизації розроблено ряд міжнародних стандартів серії 9000, що визначають систему управління якістю. Міжнародна організація із стандартизації (ISO), створена в 1947 році. Основним завданням ISO є підтримка та розробка міжнародних стандартів, тестування і сертифікація, спрямовані на розвиток міжнародної торгівлі якісними продуктами. Ця організація об'єднує біля 150 країн, з 2004 року Україна також входить до ISO.

Найефективнішими при створенні та впровадженні СУЯ вважаються вимоги, викладені в міжнародних стандартах ISO серії 9000. Використання міжнародних стандартів ISO серії 9000 дозволяє організації досягти таких переваг:

- краще розуміння і узгодженість діяльності у сфері якості у всій організації;
- гарантії постійного використання системи якості для управління в цілому;
- удосконалення системи документації;

- підвищення розуміння у персоналу аспектів якості;
- підвищення продуктивності праці, а, отже, зниження затрат;
- створення фундаменту для постійного удосконалення діяльності.

Система управління за ISO 9000 - це система, яка побудована на відповідність вимогам стандарту ISO 9001, який запроваджений в Україні як національний стандарт ДСТУ ISO 9001. Також запроваджено міжнародні стандарти ISO серії 9000 як національні ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO 9004 та інші.

ДСТУ ISO 9000 - Системи управління якістю. Основні положення та словник - описує основні принципи та положення системи якості, і визначає відповідні терміни щодо СУЯ.

ДСТУ ISO 9001 - Системи управління якістю. Вимоги - метою цього стандарту є встановлення вимог до системи управління якістю організації, для підтвердження вимог замовника.

ДСТУ ISO 9004 - Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності - метою цього стандарту є одночасне врахування результативності, ефективності СУЯ та потенційних можливостей поліпшення показників діяльності організації.

Впровадження системи управління якістю вимагає дотримання вимог стандартів, які реалізують вимоги замовника по відношенню до контролю якості продукції.

Процес побудови СУЯ складається з таких етапів:

- рішення керівництва про побудову та впровадження СУЯ;
- навчання персоналу;
- формування програми впровадження СУЯ;
- опис процесів;
- розробка документації СУЯ;
- перевірка функціонування СУЯ відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001 незалежним аудитором (за бажанням);
- проведення аудиту СУЯ сертифікаційним органом;
- отримання сертифікату.

Згідно з стандартом ДСТУ ISO 9001 під час розроблення системи управління якістю визначаються процеси і схема взаємозв'язку між ними, розробляються необхідні документи СУЯ, встановлюються політика та цілі в сфері якості.

Документація СУЯ встановлює відповідальність керівництва за певні сторони функціонування системи, порядок управління людськими ресурсами, інфраструктурою та ін. У системі визначено порядок моніторингу та вимірювань процесів, управління невідповідною роботою, проведення внутрішнього аудиту як моніторингу СУЯ, процес закупки, метрологічне забезпечення та процеси, що стосуються замовників, закладено основні напрямки поліпшення діяльності.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Висока ступінь відповідальності керівництва щодо діяльності організації та орієнтація на споживача є ключовими моментами в області підвищення якості продукції, а стратегічним напрямком успішного функціонування підприємств є створення ефективних шляхів підвищення якості продукції. В умовах глобалізації проблема якості є актуальною для всіх країн, галузей, установ і організацій, є багатогранною і має політичний, соціальний, економічний, науково-технічний і організаційний аспекти. Акумулюючи елементи організаційного і технологічного керівництва, комплексне управління якістю дало змогу багатьом організаціям досягти значних результатів у поліпшенні якості продукції та зниженні витрат на її виготовлення. Вивчення класичних і нових підходів до менеджменту якості свідчить про те, що їх різноманіття є з однієї сторони показником виключної складності проблем якості, а з іншої сторони результатом безперервного пошуку найкращих рішень. Значний вклад в розвиток науки управління якістю вніс Едвард Демінг, зокрема його праця “Якість, продуктивність, конкурентоспроможність”, де викладено принципи, якими повинно керуватись підприємство в процесі здійснення своєї діяльності. Демінг сприяв тому, що в забезпеченні якості стали застосовувати методологію, відому як “Плануй – Дій – Перевіряй – Виконуй” (ПДПВ, або відому як “цикл Демінга”), яка являє собою спрощений алгоритм дій керівника стосовно управління процесами і досягнення мети. “Шість Сігм” – методологія, що використовується у корпоративному менеджменті для вдосконалення виробництва та усунення дефектів. “Шість сігм” розподіляється на дві головні методології: DMAIC (вдосконалення існуючого бізнес-процесу) та DMADV (створення нових проектів продукції або процесу з передбачуваною та бездефектною якістю). Одним з ключових чинників успіху системи є її висока організованість і масштабний рівень залучення персоналу компанії. Вся діяльність проводиться в рамках проектів, кожен з яких оцінюється з точки зору підвищення акціонерної вартості і має встановлені цілі, терміни, бюджет, відповідальних і т.п. Стандарти ISO 9000:2000 призначені для розробки,

документування і реалізації процедур, які гарантують стабільність виконаних операцій і показників процесів виробництва та наданих послуг з метою їх постійного удосконалення і підтримки на основі фундаментальних принципів всезагальної якості. ISO 9000 надає набір гарних базових прийомів, що дозволяють почати впровадження системи якості; це прекрасна стартова позиція для інституцій, які не мають власних формалізованих програм гарантії якості. Фактично ці стандарти дають докладні рекомендації з контролю процесів і продуктів. Разом з тим очевидно, що в новому столітті продовжиться пошук масштабних і загальновизнаних концепцій типу стандартів ISO 9000, QS 9000 тощо, міжнародних і національних моделей ділової досконалості, реалізація яких дає найбільшу гарантію якості споживачам і одночасно зменшує ізолюваність організацій у спробах знайти власні оптимальні рішення. Можна передбачити, що наступний розвиток практики буде пов'язаний із переходом від менеджменту якості до якості загального менеджменту організації. Якість все більшою мірою буде визначати стратегію організації як в приватному секторі, так і державному.

Список використаної літератури:

1. Азоев Г.Л. Конкурентные преимущества фирмы [Текст] : монографія / Г.Л. Азоев, А.П. Челенков. – М. : ОАО «Тип. «Новости», 2000. – 254 с.
2. Бичківський Р. Управління якістю: навч. посібник / Бичківський Р. – Л.: ДУ «Львівська політехніка», 2000. – 329 с.
3. Бондаренко А.Ф. Комплексне управління якістю продукції як головний напрямок активізації інноваційної діяльності / А.Ф. Бондаренко // Мн.наук.журнал Механізм регулювання економіки. – 2002. – № 1–2. – С. 127–136.
4. Глухов А. Оценка конкурентоспособности товара и способы ее обеспечения / Глухов А. // Маркетинг. – 1999. – № 2. – С. 56–64.
5. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності [Текст]. - Взамен ДСТУ ISO 9004-1-95 ; Введ. с 2001-10-01. - [Б. м. : б. и.]. – 52 с.
6. Закон України від 16 квітня 1991 року № 959-ХІІ “Про зовнішньоекономічну діяльність”[Електронний ресурс] // Верховна Рада України. – Режим доступу до ресурсу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/959-12>.
7. Закон України від 24.02.1994 № 4004-ХІІ «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення» [Електронний ресурс] // Верховна Рада України. – Режим доступу до ресурсу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4004-12>
8. Іванов Ю.Б. Конкурентні переваги підприємства : оцінка, формування та розвиток [Текст] : монографія / Ю.Б. Іванов, П.А. Орлов, О.Ю. Іванова ; Нац. акад. наук України, Н.-д. центр індустр. проблем розвитку. – Х. : ІНЖЕК, 2008. – 351 с.
9. Кириченко Л.С. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: підручник / Кириченко Л.С., Самойленко А.А. – Х.: Вид-во «Ранок», 2009. – 240 с.

10. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: навч. посіб. / Кириченко Л.С., Мережко Н.В. – К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2008. – 446 с.
11. Кириченко О.А. Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності / О.А. Кириченко. – К.: Знання, 2002. – 384 с.
12. Котлер М.О. Загальний маркетинг / М.О. Котлер. – К.: Наука, 2002. – 457 с.
13. Калита П. У бізнесі як і в спорті, перемагає найсильніший / П. Калита // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2003. – № 1. – С. 45–51.
14. Кандиба А.М. ЗЕД : Навчальний посібник / А.М. Кандиба. – К.: Аграрна наука, 2001. – 262 с.
15. Михайлин А. Управление ВЭД фирмы / А. Михайлин. – М.: МАЭП, 2005. – 210 с.
16. Основи підприємницької діяльності та агробізнесу: [навчальний посібник] ; під ред. проф. І.М. Брюховецького. – Суми: Обласна друкарня, вид-во “Козацький вал”, 2001. – 474 с.
17. Омелянчук І.О. Методи управління якістю продукції / І. О. Омелянчук // Сучасні технології : ведення бізнесу в Україні : матеріали І Всеукраїнської конференції студентів і аспірантів. – К, 2014. – С. 99–100.
18. Кириченко О. Менеджмент ЗЕД / О. Кириченко, І. Квас, А. Ятченко. – [2-е изд.]. – К.: Вид-во “Либідь”, 2001. – 328 с.
19. Савуляк В. В. Управління якістю продукції : навчальний посібник / В. В. Савуляк – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 91 с.
20. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. – К. : Центр навчальної літератури, 2010. – 336 с.
21. Системний підхід до управління якістю – фундамент перспективного розвитку підприємства // Стандартизація, сертифікація. Якість. – 2002. – № 1. – С. 57–61.

22. Стандартизація і управління якістю продукції: підруч. [для студ. вищ. навч. закл.] / [В.О. Швандар, В.П. Панов, Є.М. Купряков та ін.] ; під ред. проф. В.О.Швандара. – М. ЮНІТІ-ДАНА, 2006. – 487 с.
23. Портер М.Е. Конкурентное преимущество [Текст] : как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость / Майкл Е. Портер ; пер. с англ. Е. Калинина. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2005 (ОАО Можайский полигр. комб.). – 715 с.
24. 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.
25. Сухарський В.С. Управління ЗЕД : теорія, методологія, практика / В. С. Сухарський. – ТАНГ, 2001. – 284 с.
26. Севастьянов К.П. Распространение европейского опыта в области менеджмента качества в странах с переходной экономикой / К. П. Севастьянов // Проблемы науки. – 2003. – № 2. – С. 51–59.
27. Скрыбина Н. Системы менеджмента качества в украинском бизнесе / Н. Скрыбина // Менеджмент и менеджер. – 2001. – № 4. – С. 56–63.
28. Слабковська І. Особливості впровадження міжнародної системи управління якістю на підприємствах харчової промисловості України / І. Слабковська // Регіональна економіка – 2002. – № 2. – С. 229–234.
29. Федюкін В.К. Методи оцінки і управління якістю промислової продукції: підручник / Федюкін В.К., Дурнев В.Д., Лебедєв В.Г. – [2-е вид. перероб. і дод.]. – М. Інформаційно-видавничий будинок "Филинь", Рилант, 2005. – 328с.
30. Фомичев С.К. Основы управления качеством продукции / С. К. Фомичева. – К. – 2002. – С. 191.
31. Харченко Т.Б. Система управління якістю на виробництві / Т.Б. Харченко // Вісник Сумського національного аграрного університету. Серія: фінанси, кредит.– 2002. – Вип. 2. – С. 141–146.

32. Шевченко А. Впровадження систем управління якістю на українських підприємствах : необхідність та проблеми / А.Шевченко // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2003. – № 4. – С. 53–56.
33. Шолудченко С.В. Управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO – 9000 / С.В. Шолуденко // Економіка АПК. – 2002. – № 2. – С. 108–110.
34. Шаповал М. І. Менеджмент якості : [підручник] / М. І. Шаповал. – К. : Київ, 2007.- 471 с
35. Янішевський О. Управління якістю продукції на основі ISO 9000 : 2000 / О. Янішевський // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. – № 4. – С. 57–58.