

Караульна І. В., здобувач ступеня бакалавр
Хмельницький національний університет, Україна

Науковий керівник: Решміділова С.Л., кандидат економічних наук,
доцент кафедри маркетингу та торговельного підприємництва
Хмельницький національний університет, Україна

МОЖЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ ІНСТРУМЕНТІВ ФОРМУВАННЯ ЯКОСТІ

Переважна більшість як західних, так і вітчизняних підприємств усвідомлює, що в сучасних умовах без поліпшення якості практично неможливо залишитися на ринку. Разом з цим досить багато прикладів, коли в інновації вкладаються значні фінансові та людські ресурси, якість не досягається.

Дослідження подібних ситуацій свідчать про відсутність у підприємств чіткої загальної стратегії поліпшення. Основним завданням вищого керівництва компанії є створення системи менеджменту, яка орієнтована на досягнення стратегічних цілей. При цьому використовуються різні інструменти і підходи, у тому числі стандарти на системи менеджменту, оскільки управління якістю це не тільки управління матеріальними потоками, але й управління людьми і процесами, що у сукупності впливає на якість кінцевого продукту.

Сучасна наука пропонує поділ методів менеджменту якості на дві групи, орієнтуючись на час їх виникнення:

- класичні методи, розроблені впродовж усього періоду становлення менеджменту якості, які зберегли свою актуальність до теперішнього часу (розробники – Е. Демінг, К. Ісікава, Т. Тагуті, які досліджували методи планування якості та статистичного аналізу;
- «нові» методи, становлення й розвиток яких почалось наприкінці ХХ ст. й дотепер характеризуються соціальною спрямованістю та мають застосовуватись у комплексі з наявними управлінськими, технічними, організаційними методами, на відміну від застосування послідовного набору спеціальних класичних методів. Дослідження та методичні розробки Едварда Демінга та Джозефа Джурана покладені в основу сучасної концепції менеджменту якості.

В сучасних економічних умовах основою оцінки якості продукції повинна стати об'єктивна суспільна корисність продукції, що буде відображати її прогресивність і відповідність рисам нового побуту. Одним з методів, що може забезпечити саме таку оцінку якості продукції, є експертний метод, який використовує з'ясування думок експертів. Використання експертних методів доцільно за наявності однієї з двох умов: завдання не може бути виконане ніякими іншими способами або інші методи виконання завдання є менш точними, або більш трудомісткими.

Експертні методи використовуються при вирішенні проблем якості на всіх етапах життєвого циклу продукції. Особливо часто їх застосовують при прогнозуванні потреб, технічного рівня й якості продукції, проектуванні й виробництві продукції, оцінці ефективності системи менеджменту якості та організації в цілому.

Для оцінки якості продукції експертним методом створюються експертні комісії. Порядок створення, мета і завдання такої комісії визначається наказом або розпорядженням керівника міністерства, відомства, об'єднання, фірми. Основні переваги групової експертної оцінки полягають у можливості різнобічного аналізу проблем визначення окремих характеристик товарів. Взаємодія між експертами дозволяє збільшити обсяг сумарної інформації, якою володіє група експертів, у порівнянні з інформацією кожного члена групи. При груповій оцінці менша імовірність помилки кінцевого результату роботи.

На сьогоднішній день ефективним інструментом високої гарантії створення успішної продукції є застосування методу «Структурування функції якості – QFD» – систематизований шлях вивчення потреб та побажань споживачів через розгортання функцій і операцій у діяльності компанії із забезпечення якості на кожному етапі життєвого циклу створюваного продукту, який би гарантував отримання кінцевого результату, що відповідає очікуванням споживачів. Метод QFD був створений в Японії наприкінці 60-х років ХХ ст. [1].

Головна мета QFD – гарантувати якість з першої стадії створення і розвитку нового продукту. Повністю розгорнута функція якості включає етапи: планування продукту, проектування продукту, проектування процесу, проектування виробництва. QFD-методологія використовується для забезпечення кращого розуміння очікувань споживачів при проектуванні, розробці та вдосконаленні продукції, послуг і процесів із застосуванням все більшої орієнтації на встановлені й передбачувані потреби споживачів

Ще одним з нових інструментів якості є бенчмаркінг – це постійний процес вивчення і оцінки товарів, послуг і досвіду виробництва своїх найсерйозніших конкурентів, або тих компаній, які є визнаними лідерами у своїй галузі [2]. Об'єктом дослідження бенчмаркінгу є товари, послуги та досвід промислового виробництва; визнані лідери в своїй області, а не тільки безпосередні конкуренти. Мета бенчмаркінгу – навчитися переймати досвід інших.

Так, у книзі Кемпа описується те, як компанія Херох проводить заходи з бенчмаркінгу. У цій книзі містяться глави по всіх наступних етапів бенчмаркінгу, з багатьма порадами щодо застосування [3].

Бенчмаркінг, як і більшість інших інструментів управління, є продуктом великого бізнесу і для великого бізнесу. Великі компанії, в пошуках конкурентних переваг, спрямовують зусилля на розробку нових методів управління. Ці дослідження носять глобальний характер, вони займають своє окреме місце в арсеналі бізнес-рішень.

Бенчмаркінг за останні десять років став одним з ефективних і визнаних інструментів удосконалення організацій в сучасному бізнесі та протягом останніх років входить у трійку найпопулярніших серед топ менеджерів великих компаній інструментів управління. В Україні сьогодні з'являються фірми, що використовують бенчмаркінг, але поки що їх одиниці. У кожного підприємства, залежно від його місії та цілей, є свої особливості використання бенчмаркінгу в управлінні бізнес-процесами.

Наприклад, у пивоварній компанії "САН ІнБев Україна" бенчмаркінг спочатку мав стихійний характер, оскільки була значна кількість інших проблем, які потребували негайного врегулювання, але згодом метод почали застосовувати системно, він став підмогою не тільки в "локальних" змінах, але й у розробці довгострокової стратегії.

Також заслуговує на увагу досвід використання бенчмаркінгу компанією "Анкор", яка займається поставками устаткування та видаткових матеріалів для поліграфії на ринок України та має свої підрозділи в Мінську, Москві, а також торговельні філії в Одесі й Дніпропетровську.

Одним з інструментів якості на етапі серйозних радикальних змін є розробка програми реінжинірингу бізнес – процесів [4]. Часто у виробництві, постачанні та в інших складових бізнесу багато неефективних операцій, які не приносять реальної користі. Реінжиніринг є засобом такої перебудови організації бізнесу, за якої усуваються непотрібні витрати праці, створюються умови для продуктивної, творчої роботи кожного співробітника, кожного підрозділу.

Реінжиніринг передбачає фундаментальне переосмислення і радикальну перебудову бізнесу з метою поліпшення таких важливих показників, як: вартість, якість, рівень сервісу, швидкість функціонування, фінанси, маркетинг, побудова інформаційних систем.

Реінжиніринг ефективний в умовах, коли організація знаходиться у стані глибокої кризи, яка може виявитися у неконкурентному рівні витрат, незатребуваності продукції

фірми на ринку. Крім того, криза може поглиблюватись такими чинниками, як: скорочення традиційних ринків сировини, низький рівень менеджменту фірми тощо.

Разом з тим, реінжиніринг може бути корисним і в умовах, коли сучасний стан фірми можна визнати задовільним, але прогнози її діяльності у майбутньому є несприятливими і фірма стикається з небажаними для себе тенденціями у таких питаннях, як: конкурентоспроможність, дохідність, рівень попиту тощо. За цих умов використання реінжинірингу дозволяє реагувати на негативні зміни зазначених тенденцій. І нарешті, реалізацією можливостей реінжинірингу можуть займатися благополучні, швидкозростаючі і агресивні фірми. Їх завдання полягає у прискореному нарощуванні і створенні унікальних конкурентних переваг. Застосування реінжинірингу у цій ситуації є кращим варіантом ведення бізнесу. Реінжиніринг на сьогодні є засобом виживання підприємств у сучасних умовах.

Висновки. Узагальнюючи аналіз інструментів контролю якості, слід визнати, що вони являють є інструментами надання інформації та її аналізу. Головне їх призначення – контроль процесу та надання інформації для його коригування і покращання. Їх застосування на практиці є однією із найважливіших вимог, що висувається в рамках концепції загального управління якістю.

Список використаних джерел:

1. Glenn, H. Mazur. Elicit Customer Needs: Using Software Engineering Tools: The Eighteenth Symposium on Quality Function Deployment / H. Glenn [Електронний ресурс]. – 2007. – Режим доступу: <http://www.mazur.net/>
2. Camp R. C. Benchmarking: The Search for Industry, Best Practices that Lead to Superior Performance / Robert C. Camp // ASQC Quality Press. – 1989
3. Кемп Р.С. Легальный промышленный шпионаж: Бенчмаркинг бизнес-процесов: технологи поиска и внедрения лучших методов работы ваших конкурентов.
4. Виноградова О. В. Реінжиніринг бізнес-процесів у сучасному менеджменті : монографія / О. В. Виноградова. – Донецьк : ДонДУЕТ, 2005. – 195 с.