

УДК 006.015.5

## МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ЯКОСТІ В УКРАЇНІ ТА ЇХ ВАЖЛИВІСТЬ В УПРАВЛІННІ ОРГАНІЗАЦІЄЮ

Прокопів Ю.В.

Київський національний лінгвістичний університет

У статті обґрунтовано необхідність управління організацією з використанням міжнародних стандартів якості ISO. Наведені основоположні принципи ISO. Розглянуто особливості впровадження міжнародних стандартів якості в Україні. Проаналізовано, на що впливає підвищення якості та конкурентоспроможність продукції. Розглянуто вплив системи якості на вартість компанії.

**Ключові слова:** конкурентоздатність, сертифікація, стандарти якості, управління якістю, система якості, ISO 9000.

**Актуальність роботи.** Збільшена у світі конкуренція привела до посилення вимог, що пред'являються споживачам до якості продукції. Вимоги споживача включають в технічні умови. Проте самі по собі технічні умови не можуть бути гарантією якості, якщо в організаційній системі, що включає постачання продукцією і її обслуговування, є які-небудь невідповідності. Тому були розроблені стандарти на системи якості та керівні вказівки, що доповнюють відповідні вимоги до продукції, наведені в технічних умовах. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 призначені для забезпечення загального керівництва якістю в основних галузях промисловості та економіки.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблеми міжнародних стандартів якості присвячені дослідження вітчизняних та зарубіжних вчених: А.М. Ляпунова, Г.О. Зимовець, Р.А. Фатхутдінова, А.І. Яковлева, А.Є. Воронкової, Л.С. Шевченко, С.Д. Ільєнкової та інших.

**Мета дослідження** полягає в теоретичному обґрунтуванні важливості використання міжнародних стандартів якості.

**Виклад основного матеріалу.** Сучасні організації, функціонуючи в умовах ринкової економіки, співпрацюють з безліччю вітчизняних і зарубіжних компаній, для яких якість має першорядне значення. Однією з умов розширення сфер діяльності, збільшення частки ринку теж є якість вироблених продуктів або послуг, що надаються, так як конкурентоспроможність підприємства залежить, в першу чергу, від задоволеності споживача.

В даний час більшість великих компаній віддає перевагу тим організаціям, які побудували систему менеджменту якості і вважають її основою роботи своєї організації, тому дуже актуальним є питання про підвищення якості надаваних послуг, задоволенні споживача, як зовнішнього, так і внутрішнього. Виходячи зі сказаного, питання побудови системи менеджменту якості та під-

тримки її в діючому стані на сьогоднішній день – це один з найважливіших аспектів в управлінні підприємством.

Основними причинами зниження якості продукції є погана якість сировини, низький рівень технології, організації виробництва і кваліфікація виробників, неритмічність виробництва тощо.

Підвищення якості – одна із форм конкурентної боротьби, завоювання і втримання позицій на ринку [1].

Міжнародна неурядова організація ISO (ICO) була заснована ще в 1947 році для розробки і прийняття міжнародних стандартів. ISO користується авторитетом як неупереджена, чесна і високопрофесійна організація. У технічній діяльності організації зайняті десятки тисяч експертів з різних країн і галузей. Крім стандартизації ISO бере участь у вирішенні питань сертифікації [4].

Організацією встановлено більше 15 тисяч міжнародних стандартів, що забезпечують сумісність виробничих процесів і технологій. Стандарти ISO сьогодні є уніфікованим механізмом для оцінки якості виробництва і управління в світовому співтоваристві. Вони застосовуються у всіх традиційних галузях, починаючи від сільського господарства та будівництва, виробництва побутових товарів та найскладнішого медичного обладнання, до новітніх напрямків інформаційних технологій [3].

Необхідність розробки стандартів ISO диктує ринок. Вони сприяють прогресу бізнесу, розвитку споживчого сектора та економіки в цілому. Найбільш відомі і визнані у світі стандарти ISO 9000 – стандарт управління якістю та ISO 14000 – стандарт управління безпекою навколишнього середовища.

В Україні діють стандарти ДСТУ ISO. Це національні стандарти, якими впроваджені стандарти ISO. Номер стандарту ДСТУ відповідає номеру міжнародного стандарту ISO, а рік затвердження, відповідно, році утвердження національного стандарту. Наприклад, ДСТУ ISO 9001: 2009 національний стандарт України системи менеджменту

якості, є офіційним перекладом стандарту ISO 9001: 2008.

Освоєння стандартів серії ISO 9000 в Україні триває близько 20 років. Наша держава поступально і впевнено впроваджує світові вимоги і тенденції, тому синхронізує його (і інші стандарти цієї серії) в ДСТУ практично відразу ж. Це дозволяє вітчизняним підприємствам своєчасно приймати вимоги до систем управління якістю. Впроваджуючи ж подібні стандарти, українські виробники мають можливість виходити на міжнародні ринки з продукцією надійного якості, підтверджуючи тим самим свою конкурентоспроможність і компетентність.

В серію стандартів ISO 9000 входять 16 стандартів. Базові положення і принципи серії ISO 9000 встановлені в стандарті ISO 9000 «Системи управління якістю – основні принципи і поняття». Стандарт ISO 9001 «Системи управління якістю – вимоги» – встановлює базові вимоги до системи управління якістю, які використовуються для доказу можливості організації задовольнити вимоги споживача. Це єдиний стандарт в даній серії ISO 9000, за якою видається відповідний сертифікат [1].

В основу оновленої системи ISO 9000: 2000 покладені вісім основоположних принципів, які переукуються з принципами TQM, і покликані гарантувати досягнення організацією постійного успіху. У їх числі [9]:

– Орієнтація на клієнта – принцип, що базується на розумінні залежності організації від споживача, що вимагає від неї зусиль, спрямованих на розуміння поточних і майбутніх потреб клієнта, на їх задоволення, а в деяких випадках – на перевищення цих потреб;

– Принцип лідерства, що закликає керівників підприємства на всіх рівнях забезпечувати розуміння цілей розвитку підприємства, що вимагає, щоб керівництвом всі зусилля персоналу спрямували на досягнення цих цілей. Результатом реалізації цього принципу буде сформована місія і стратегія розвитку підприємства, створена і підтримувана на всіх рівнях нова система цінностей, оптимізована внутрішня система комунікацій, а також забезпечення персоналу необхідними ресурсами;

– Принцип участі та залучення персоналу полягає в тому, що персонал організації будь-якого рівня є основою організації і максимальне його залучення дає можливість застосовувати знання і здібності персоналу на благо організації. Таким чином досягається розуміння працівниками організації своєї ролі та внеску в досягнення загальнокорпоративних цілей, підвищується рівень відповідальності за вирішення покладених на них завдань, рівень ініціативності і потреби в постійному вдосконаленні своїх знань і умінь;

– Підхід з позиції процесу гарантує більш ефективне досягнення необхідного результату за умови керування відповідними ресурсами і діяльністю у вигляді процесу. Таким чином скорочуються витрати і час виконання робіт, увагу організації фокусується на необхідності удосконалень;

– Системний підхід до управління передбачає управління системою взаємопов'язаних процесів, організованих таким чином, щоб сприяти досягненню єдиних цілей бізнесу більш ефективним з точки зору витрачених ресурсів способом, дає можливість зосередитися на ключових з точки зору реалізації стратегії процесах.

Постійне поліпшення, прийняття рішень, заснованих на фактах, взаємовигідні відносини з постачальниками.

Підвищення якості та конкурентоспроможності продукції:

1) впливає на зростання продуктивності суспільної праці; темпи й ефективність науково-технічного прогресу; структуру виробництва та функціональний розподіл потужностей;

2) забезпечує ефективне використання основних фондів; економію сировини, матеріалів, палива, енергії; зростання ефективності інвестицій;

3) сприяє повнішому задоволенню різноманітного попиту споживачів; виходу підприємств на світовий ринок, збільшенню експорту; формуванню іміджу підприємства як економічного надійного партнера.

Вирішення проблеми підвищення якості продукції на підприємстві – це, насамперед, високий його імідж серед покупців, це вихід не тільки на внутрішній, а й на зовнішній ринок, це основа для одержання максимального прибутку та забезпечення стійкого фінансового становища [8].

Важливо розуміти, що ISO 9000 не встановлює стандарти якості окремих конкретних товарів або послуг, а тільки визначає ефективність організації виробництва та управління, від яких, власне, і залежить якість. Іншими словами базова концепція затверджених стандартів ISO 9000 полягає в неможливості випуску неякісної продукції підприємством, де впроваджена стандартизована система управління якістю. З цієї причини сертифікати ISO можуть отримати компанії різних профілів і галузей, якщо вони зможуть продемонструвати експертам відповідальність і тотальний контроль за якістю випущеної продукції та послуг [5].

Сертифікація ISO носить виключно добровільний характер. Незважаючи на це, все більше вітчизняних підприємств впроваджують у себе стандарт ISO 9001. В більшості своїй вони намагаються не відставати від партнерів або конкурентів. Але бувають ситуації, коли осно-

вний покупець пред'являє вимоги наявності сертифікованої системи управління якістю як основна умова укладення контракту. Часто наявність сертифіката ISO є обов'язковою вимогою для участі в держзакупівлі, тендери та інші. Не секрет, що іноді наявність сертифіката ISO у підприємств-експортерів дозволяє збільшувати ціни на продукцію, що поставляється, збільшуючи прибутки.

Закордонним партнерам немає необхідності витрачатися на випробування продукції, набагато вигідніше працювати з підприємствами, що мають сертифікат ISO. Ще однією перевагою сертифіката ISO є можливість продовження термінів дії сертифікатів УкрСЕПРО [7].

Саме з причини своєї виняткової універсальності, сертифікація ISO 9001 завойовує все більше українських компаній.

Впровадження системи менеджменту якості процес досить трудомісткий, тому не всі компанії до неї готові і потребують її. Впровадження стандартів ISO принципово важливо для тих підприємств і організацій, які прагнуть:

- поліпшити якість продукції або послуг;
- підвищити їх безпеку;
- удосконалити систему менеджменту;
- підвищити ефективність виробництва;
- систематизувати управління підприємством;
- підвищити конкурентоспроможність продукції;
- спростити процес ліцензування;
- мати можливість брати участь у міжнародних проектах;
- залучити іноземних інвесторів.

Приведення системи менеджменту якості під стандарти ISO не передбачає введення абсолютно нових систем управління, якщо вони присутні на підприємстві. Однак часто потрібно перегляд структури управління компанією в цілому, а також впровадження сучасних комп'ютерних технологій.

Деяким організаціям потрібно суттєво перебудувати систему менеджменту, а іншим достатньо лише змін деяких бізнес-процесів. Система управління адаптується під конкретні специфічні завдання. Правильний збалансований підхід при виборі методів і засобів сприятиме комплексному розвитку всіх видів діяльності на підприємстві та їх вдосконалення в рамках єдиної системи управління. Однак в стандартах ISO серії 9000: 2000 питання інтеграції різних видів діяльності підприємства ставляться тільки в узагальненому вигляді.

Керівникам і фахівцям в галузі управління слід розглядати стандарти ISO серії 9000: 2000 не як догму, а як виключно місткі за своїм змістом документи, узагальнюючі кращу світову практику організації управління.

Їх розуміння і застосування вимагають від менеджерів широкого кругозору і різноманітних знань. Крім того, процес побудови системи управління якістю, закладений в системі ISO 9000: 2000, являє собою, по суті, підхід до вдосконалення системи управління через її орієнтацію на вимоги споживачів і оптимізацію бізнес-процесів.

На першому етапі впровадження системи управління якістю на підприємстві визначаються потреби та очікування споживачів та інших зацікавлених сторін (партнерів, акціонерів, персоналу, тощо). На другому – виробляється стратегія і політика у сфері управління якістю.

Потім визначаються необхідні для реалізації стратегії бізнес-процеси, методи і показники оцінки їх ефективності з точки зору якості. Відбувається вимір за заданими показниками, і реалізуються заходи з підвищення показників ефективності системи управління якістю.

Останнім етапом йде побудова і запуск процесу постійного вдосконалення системи управління якістю.

Очевидно, що організація, яка використовує описаний підхід, підтримує переконаність у всіх зацікавлених сторін (у споживачів, партнерів, власників, тощо) у високих можливостях своїх бізнес-процесів, в якості свого продукту і закладає основу для їх постійного вдосконалення. Так досягається задоволеність споживачів та інших зацікавлених сторін, а отже – і успіх підприємства.

Сертифікація системи менеджменту якості змінює рейтинг кожної з виділених груп підприємств за рахунок впливу різних факторів. Підприємства, що прагнуть зберегти заданий рівень якості продукції/послуги при мінімізації витрат. При вибудовуванні процесної моделі діяльності, яка передбачає управління процесами по «входу» і «виходу» та наявність інструментів визначення ефективності кожного процесу, стає можливою оцінка вигідності покупки результатів деяких підпроцесів на стороні, тобто застосування аутсорсингу. Послуги сторонніх організацій використовуються з метою зниження витрат за умови збереження поточної якості продукції/послуги. У підсумку організація отримує можливість або знижувати ціни і за рахунок цього збільшувати обсяг продажів, або підвищувати фінансову стійкість бізнесу. Якщо вартість підприємства розраховується дохідним методом, заснованим на визначенні дисконтованого грошового доходу, який приносить бізнес в майбутньому, то рейтинг підприємства зростає за рахунок зниження ризиків майбутніх доходів і зростання обсягу майбутніх грошових потоків.

Крім того, вибудовування системи менеджменту якості дозволяє знизити витрати

на управління. Документованість ключових процесів діяльності підприємства забезпечує їх кращу керованість; контроль, аналіз і перегляд процесів забезпечує їх безперервне вдосконалення; розподіл повноважень і відповідальності персоналу дає механізми контролю виконання обов'язків і заходи попередження негативних результатів. У результаті діяльність підприємства стає більш прозорою для керівництва, підвищується точність, якість і оперативність прийняття управлінських рішень. Діюча система менеджменту якості дозволяє скоротити витрати на виявлення та виправлення дефектів, а також зовнішні і внутрішні втрати, викликані дефектами і невідповідностями.

Підприємства-лідери, що максимізують якість продукції при заданому рівні витрат. На фазі впровадженого процесного менеджменту бізнес-процеси, організовані за принципом контролю заданої якості результатів, вже забезпечують низький рівень витрат. Тому подальше поліпшення показників діяльності підприємства стає можливим не за рахунок зниження ціни, а за рахунок збільшення якості продукції і/або послуг. Тут також можливе застосування аутсорсингу, але вже з іншими цілями для максимізації якості продукції при заданому рівні витрат. Якість у визначенні міжнародного стандарту це здатність продукції задовольнити встановлені або передбачувані потреби клієнтів. Поліпшення якості означає, що продукція виробляється в більшій відповідності до вимог споживачів, що веде до зростання їх задоволеності якістю продукції / послуги і, як наслідок, до зростання лояльності клієнтів, збільшенню обсягів продажів.

Підприємства, що прагнуть залучити іноземні або українські інвестиції. Наявність міжнародного сертифікату на систему управління якістю може мати вирішальне значення при залученні інвестицій, оскільки підвищує рівень надійності і довіри до підприємств з боку потенційних інвесторів, значно знижує ризик при наданні інвестиційної підтримки підприємству і є свого роду гарантом для інвестиційних підприємств. Робота з організацією, що має міжнародний сертифікат відповідності стандартам ISO 9000 2000, вважається менш ризикованою за рахунок внутрішньої структурованості і впорядкованості діяльності підприємства, більшої прозорості системи менеджменту.

Для потенційних інвесторів вартість підприємства найчастіше визначається дохідним методом, за допомогою якого перевіря-

ється доцільність інвестиційних вкладень в компанію. У цьому випадку рейтинг підприємства при сертифікації збільшується як мінімум за рахунок зниження ризиків майбутніх доходів.

Підприємства, що готуються до часткової або повної продажу. Обґрунтована ринкова вартість підприємства складається з вартості підприємства як системи елементів (активів) плюс системний ефект (goodwill). Гудвіл – це невловимі активи підприємства, що включають його імідж, ділову репутацію, взаємини з клієнтурою, торгові марки, місцезнаходження, номенклатуру виробленої продукції та ін. Дані фактори окремо не виділяються і не оцінюються у звітності підприємства, але створюють реальні економічні вигоди.

Побудова системи менеджменту якості дозволяє в значній мірі поліпшити такі складові гудвілу, як імідж і репутацію підприємства. У той же час сама сертифікована система менеджменту якості підприємства є однією зі складових гудвілу, тому отримання сертифікату безпосередньо впливає на підвищення ринкової вартості підприємства. За відомостями міжнародного реєстратора «Det Norske Veritas», сертифікація системи менеджменту якості підвищує ринкову вартість підприємства в середньому на 10% [6].

**Висновки.** Міжнародні стандарти в галузі менеджменту, як правило, встановлюють вимоги до того, що необхідно зробити для досягнення цілей в різних областях загального менеджменту. Міжнародні стандарти управління доповнюють отримали світове визнання стандарти типових комп'ютерних систем, які застосовуються при управлінні ресурсами і виробництвом і забезпечують якісно новий рівень керованості об'єктів господарювання.

Для адаптації української економіки до світової економічної системи для підвищення конкурентоспроможності підприємств велику допомогу може надати практичне застосування стандартів ISO серії 9000: 2000. Ці стандарти можуть з'явитися ефективним засобом вирішення багатьох проблем при управлінні підприємством. Стандарти ISO серії 9000: 2000 розроблені для ринкових умов господарювання. Їх головною перевагою є орієнтація на споживача. Головна відмінність стандартів 9000: 2000 від раніше діяли полягає в їх спрямування не на управління якістю продукції, а на управління процесами з її створення (процесний підхід) та оптимізацію цих процесів.

**Список літератури:**

1. Зимовець Г. О. Підходи до створення системи управління якістю промислових підприємств // Вісник економічної науки України. – 2008. – № 1. – 33 с.
2. Івченко Л. Й. Взаємозамінність, стандартизація та метрологічне забезпечення технічних вимірювань: навч. посібник [для вищих навчальних закладів] / Л. Й. Івченко, В. В. Петрикін, С. І. Дядя, Б. М. Левченко; під заг. ред. Л. Й. Івченка – Запоріжжя, Вид. комплекс ВАТ «Мотор Січ», 2010. – 451 с.
3. Метрологія, стандартизація та управління якістю Л. П. Клименко, Л. В. Пізінцалі, Н. І. Александровська, В. Д. Євдокимов. – Миколаїв: Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2011 – 345 с.
4. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг Підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.
5. Сертифікація по ISO 9000:2000 как способ оптимизации системы управления предприятием [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://qh.siteedit.ru/iso9000>
6. Ткаченко І. ISO 9000: 2000 – вибір та застосування стандартів // Інтернет, веб-сайт ISO К 176 «ТЮФ Норд Україна».
7. Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації сертифікації та якості [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrndnc.org.ua>
8. Фатхутдинов Р. А. Инновационный менеджмент: Учебник для вузов / Р. А. Фатхутдинов. – 6-е изд. – СПб: Питер, 2008. – 448 с.
9. Шевчук Д. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе // Финансовая газета: региональный выпуск. – 2009. – № 28.

**Прокопів Ю.В.**

Київський національний лінгвістический університет

**МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА В УКРАИНЕ И ИХ ВАЖНОСТЬ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ****Аннотация**

В статье обоснована необходимость управления организацией с использованием международных стандартов качества ISO. Приведены основополагающие принципы ISO. Рассмотрены особенности внедрения международных стандартов качества в Украине. Проанализировано, на что влияет повышение качества и конкурентоспособность продукции. Рассмотрено влияние системы качества на стоимость компании.

**Ключевые слова:** конкурентоспособность, сертификация, стандарты качества, управления качеством, система качества, ИСО 9000.

**Prokopiv Yu.V.**

Kyiv National Linguistic University

**INTERNATIONAL STANDARDS OF QUALITY IN UKRAINE AND ITS IMPORTANCE IN MANAGEMENT ORGANIZATION****Summary**

The article emphasizes the need to manage the organization using international standards of quality ISO. The fundamental principles of the ISO are show. The features of introduction of international standards of quality are considered in Ukraine. It is analysed what impact improving the quality and competitiveness of products. The influence of the quality system on the company's value is discussed.

**Keywords:** competitiveness, certification, standards of quality, quality management, system of quality, ISO 9000. Influence of the system of quality is considered on the cost of company.