

УДК 631.634.004.67

Зернюк О.В.*кандидат технічних наук, доцент,
Полтавський національний технічний університет
імені Юрія Кондратюка***Федорова Ю.М.***студентка
Полтавського національного технічного університету
імені Юрія Кондратюка*

ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ ЛІСОГОСПОДАРСЬКОЇ ГАЛУЗІ

THE PROBLEMS OF QUALITY MANAGEMENT IN FOREST-INDUSTRY ENTERPRISES

АНОТАЦІЯ

У статті досліджено теоретичні та практичні аспекти формування системи управління якістю. Проаналізовано стан управління якістю на підприємстві. Розглянуто проблеми, що перешкоджають впровадженню системи управління якістю на підприємстві. Запропоновано шляхи вдосконалення управління якістю на підприємстві лісогосподарської галузі. Розглянуто можливість впровадження інтегрованої системи управління якістю.

Ключові слова: якість, управління якістю, система управління якістю, лісогосподарська галузь, міжнародні стандарти якості, конкурентоспроможність підприємства.

АННОТАЦИЯ

В статье исследованы теоретические и практические аспекты формирования системы управления качеством. Проанализировано состояние управления качеством на предприятии. Рассмотрены проблемы, препятствующие внедрению системы управления качеством на предприятии. Предлагаются пути совершенствования управления качеством на предприятии отрасли лесного хозяйства. Рассмотрены пути внедрения интегрированной системы управления качеством.

Ключевые слова: качество, управление качеством, система управления качеством, лесохозяйственная отрасль, международные стандарты качества, конкурентоспособность предприятия.

ANNOTATION

The given paper is dedicated to the determination of the theoretical and practical aspects of formation of a quality management system. The current state of quality management practices in the enterprise is analyzed. The problems affecting the implementation of quality management systems in the enterprise are investigated. The basic ways to improve the quality management in forest-industry enterprises are proposed by authors. The possibility of implementing an integrated quality management system in the enterprise is also considered in the paper.

Keywords: quality, quality management, quality management system, forest industry, international standards on quality, competitiveness of an enterprise.

Постановка проблеми. У сучасних динамічних ринкових умовах кожне підприємство постає перед проблемою завоювання своєї перспективної ніші, що дасть змогу ефективно працювати й розвиватися, отримуючи стабільний прибуток. У цій боротьбі в умовах високого рівня конкуренції якість є одним із найважливіших інструментів. Саме якість є тим показником, що формує переваги системи управління підприємством, створює передумови для сталого розвитку. Отже, якість – багатоаспектна

категорія, яка стосується фактично всіх етапів і стадій діяльності підприємства: управління в цілому, продукції, послуг, окремих працівників тощо. Впровадження системи управління якістю та отримання від її функціонування максимального ефекту дає можливість отримати суттєві конкурентні переваги на визначеному ринку продуктів або послуг. Стан і розвиток управління якістю на підприємстві суттєво впливають на формування його стосунків зі споживачами, партнерами, суспільством. Тому визначення проблем в управлінні якістю є для кожного підприємства важливим і актуальним заходом у процесі розробки стратегії, політики й цілей його подальшої діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Найбільш вагомий вклад у розвиток теоретичних та методологічних основ управління якістю внесли такі вчені: У. Демінг, К. Ісікава, Г. Нива, Е. Нойман, А. Фейгенбаум, У. Шухарт, М. Херрі, Ю. Койфман, Р. Фатхутдінов, Дж. Джуран, В. Момот, О. Грішнова та інші. Праці цих вчених є досить ґрунтовними, важливими і мають цінні науково-методичні здобутки, але в умовах динамічного та мінливого середовища існування підприємств дослідження та вирішення проблем, що виникають у процесі управління якістю, постійно змінюються, що є актуальними для кожного окремого суб'єкта господарювання, оскільки впливає на рівень конкурентоспроможності підприємства. Тому науково-методологічні аспекти управління якістю потребують змін й оптимізації [1, с. 42].

Метою статті є дослідження стану та проблем управління якістю на підприємствах лісогосподарської галузі, зокрема на прикладі ДП «Гадяцьке лісове господарство».

Виклад основного матеріалу дослідження. На сучасному етапі розвитку економіки країни кожне підприємство для забезпечення сталого розвитку у перспективі має докладати максимум зусиль у сфері якості. Досягнення успіху у цьому питанні може забезпечити впровадження ефективної системи управління якістю.

Система управління якістю є інтегрованим механізмом управління, спрямованим на реалізацію цілей у сфері якості та спрямований як на мінімізацію всіх видів витрат, так і на узгоджене функціонування всіх її елементів [2].

Процесом управління якістю на підприємстві є виконанням функцій управління, які визначають політику, цілі та відповідальність у сфері якості, а також реалізацією їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості та покращення якості в межах системи управління якістю [3, с. 156].

На жаль, підприємства лісгосподарської галузі України не мають великого досвіду у сфері управління якістю, вони лише розпочинають шлях до запровадження та використання таких систем.

Побудова системи управління якістю на підприємстві починається із всебічного аналізу його сучасного стану. Такий аналіз потрібен для об'єктивної оцінки, виявлення сильних та слабких сторін у процесі управління якістю та визначення подальших дій керівництва підприємства.

Розглянемо стан та проблеми управління якістю на підприємствах лісгосподарської галузі на прикладі ДП «Гадяцьке лісове господарство».

ДП «Гадяцьке лісове господарство» є одним із провідних підприємств у галузі лісового господарства та знаходиться у трійці найкращих лісових господарств Полтавщини.

ДП «Гадяцький лісгосп» створено з метою організації ведення лісового господарства, у тому числі питання охорони, захисту, раціонального використання лісового фонду на території мисливських угідь, наданих у користування лісгоспу та здійснення заходів щодо забезпечення споживачів деревиною, виробами з неї та іншою продукцією лісового та мисливського господарства. Лісовий фонд підприємства розташований у двох адміністративних районах області – Гадяцькому та Зіньківському. До його складу входять 6 лісництв: Безвіднянське, Бірківське, Вельбівське, Зіньківське, Краснолуцьке та Лютенське. У лісництвах є постійні розсадники, де щороку вирощується понад 1,7 млн шт. сіянців. Для вирощування високоякісного садивного матеріалу з цінними спадковими властивостями в лісгоспі створена постійна лісонасіннева база. Під час весняної лісокультурної кампанії висаджено 326 га лісу.

Державне підприємство «Гадяцьке лісове господарство» функціонує на внутрішньому та на зовнішньому ринку, але спектр діяльності підприємства є вузьким. Необхідною умовою для виходу ДП «Гадяцький лісгосп» на нові ринки збуту і для формування сталого іміджу виробника як економічно надійного партнера є постійний випуск високоякісної і конкурентоспроможної продукції. Для забезпечення реалізації вказаних цілей з отриманням максимального ефекту на підприємстві має діяти система управління якістю. Позитивний результат

Таблиця 1

Матриця аналізу й розподілу функцій за напрямками управління якістю між підрозділами ДП «Гадяцьке лісове господарство»

Елементи управління якістю	Створення документації	Управління запасами	Планування	Управління ресурсами	Охорона навколишнього середовища	Визначення вимог до продукції	Промислова безпека та охорона праці	Моніторинг, вимірювання	Управління основною діяльністю	Постійне покращення	Управління невідповідною продукцією	Управління діями в аварійних ситуаціях
Директор підприємства	Р	Р	Р	Р	Уз	Р	Р	Р	Р	Уз	Уз	Р
Головний лісничий	Уч	Уз	Уч	Уч	Р		Уч		В	Уч		П
Головний інженер	П	Уч	П		Уч	Уз	Уч	П	В	Р	Р	
Інженер лісового господарства	В	В	Уч	В	П	П	В	В		Уч	Уч	В
Провідний інженер з лісових культур	В	В	П		П	Уч	В			Уч	В	В
Провідний інженер-технолог	Уч	П	Уч	П	П	В	П	Уч	П	В	В	В
Головний економіст	Уз	Уз	Уз	Уч		Уч		Уч	Уч	Уч		
Провідний економіст	П	П	П			В		В		В	В	
Головний бухгалтер	Уз	Уз	Уз	Уч	Уч		Уч	Уз	Уч	Уч	Уч	
Бухгалтерія	В	В	В	В	В		В	В	В		В	
Провідний інженер з охорони праці	Уч		Уч		В		Уз	В		В		В

Р – ухвалення рішення; П – підготовка рішення; Уч – участь у підготовці рішення; Уз – обов'язкове погодження на стадії підготовки чи ухвалення рішення; В – виконання рішення.

діяльності такої системи – підвищення якості продукції підприємства та можливість отримати значну перевагу в часі, яку воно може використати для збільшення своєї частки ринку, завоювання нових споживачів та скорочення витрат.

Аналіз сучасного стану управління якістю на ДП «Гадяцьке лісове господарство» почнемо із визначення розподілу функцій цього напряму діяльності між підрозділами підприємства (див. табл. 1).

Аналізуючи табл. 1, можна зробити висновки. По-перше, управління якістю на ДП «Гадяцьке лісове господарство» здійснюється під керівництвом директора підприємства. По-друге, на підприємстві не сформована цілісна система управління якістю, яка функціонує на постійній основі, оскільки основні функції розподілені між різними відділами та посадовцями, зокрема, між відділом лісового господарства та лісопромисловим відділом. Деякі функції у сфері управління якістю виконує планово-економічний відділ та бухгалтерія. У процесі управління якістю на ДП «Гадяцьке лісове господарство» бере участь більша частина персоналу підприємства першого та другого рівнів управління. Кожен працівник має свої обов'язки та несе відповідальність за якість їх виконання.

Таким чином, на сучасному етапі система управління якістю знаходиться на стадії формування, оскільки визначені виконавці, функції і заходи уже здійснюються, проте потребують

більш жорсткої централізації і формалізації, що дозволило б впроваджувати сучасні, міжнародні системи управління якістю, зокрема екологічні, та привело б до формування стійких конкурентних переваг. Оскільки, незважаючи на те, що ДП «Гадяцьке лісове господарство» має державну форму власності, підприємство повинно здійснювати свою діяльність на принципах самокупності та самофінансування. Разом із реалізацією основної мети – підвищення рівня економічного потенціалу, продуктивності, прибутковості і, як наслідок, створення умов для його збалансованого розвитку шляхом збереження лісових насаджень держави, підприємство надає низку послуг, які дають змогу реалізовувати цю мету. Це, у свою чергу, зумовлює необхідність дослідження практики реалізації міжнародних стандартів, оскільки підприємства цієї галузі не мають права здійснювати свою діяльність без стандартів та сертифікатів. При цьому доцільно провести аналіз практики реалізації основних елементів, що формують можливості реалізації сучасних міжнародних систем управління якістю (див. табл. 2).

Отже, згідно з даними табл. 2, можна зробити висновок, що ДП «Гадяцьке лісове господарство» найширше застосовує у сфері діяльності елементи ISO 14001 – міжнародні стандарти екологічного управління, OHSAS 18001 – міжнародні стандарти з охорони здоров'я та безпеки праці. Це зумовлено специфікою діяльності

Таблиця 2

Результати дослідження практики реалізації міжнародних стандартів якістю на ДП «Гадяцьке лісове господарство»

Об'єкти стандартизації	Розділи та пункти стандартів			
	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SA 8000
Документування системи:				
Створення документації		+	+	+
Управління документацією		+		
Управління запасами		+	+	
Відповідальність керівництва				
Політика		+	+	+
Цілі	+	+	+	
Планування		+	+	+
Відповідальність і повноваження	+	+	+	+
Представник керівництва			+	
Внутрішнє інформування			+	
Аналіз з боку керівництва				
Управління ресурсами	+	+	+	
Визначення вимог щодо продукції	+			
Охорона навколишнього середовища		+		
Промислова безпека та охорона праці			+	
Управління основною діяльністю		+		
Управління невідповідною продукцією	+			
Управління діями в аварійних ситуаціях		+	+	
Моніторинг та вимірювання	+	+		
Внутрішній аудит				
Коригувальні та попереджувальні дії				
Постійне покращення				+

цього підприємства та ринковою ситуацією в галузі. Зокрема, лісгосп має досвід реалізації елементів міжнародних стандартів ISO 9001 – системи управління якістю та SA 8000 – міжнародні стандарти із соціальної відповідальності, що зумовлено державною програмою розвитку лісового господарства в Україні, але застосування елементів зазначених стандартів є досить вузьким і несистемним.

Загальний процес господарювання ДП «Гадяцький лісгосп» включає низку різних напрямів діяльності.

Одним з основних і найприбутковіших для підприємства напрямів діяльності є лісозаготівлі та виготовлення асортименту пиломатеріалів. Продукція деревини підприємства має попит на внутрішньому ринку і за кордоном. Реалізація виготовленої продукції є основним джерелом прибутку підприємства. На рис. 1 зображено складники доходу ДП «Гадяцьке лісове господарство» у 2015 р.

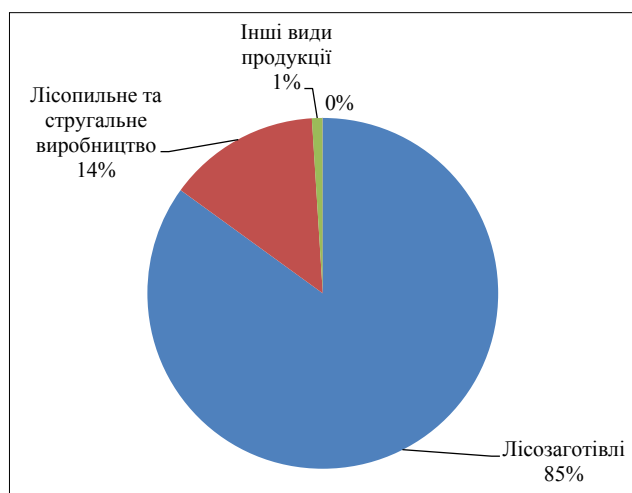


Рис. 1. Структура доходів ДП «Гадяцьке лісове господарство»

Отже, найбільшу частку доходів ДП «Гадяцьке лісове господарство» отримує від реалізації лісозаготівель.

Останніми часом потреби в продукції деревини зросли в кілька разів, відповідно на ринках підвищився рівень конкуренції між підприємствами лісового господарства. Для утримання своїх позицій, підвищення рівня конкурентоспроможності та іміджу підприємства ДП «Гадяцьке лісове господарство» намагається знайти шляхи ефективного господарювання. Одним із них є контроль якості продукції та її підтвердження сертифікатами якості.

Лісовим кодексом України передбачено, що лісова сертифікація є невід'ємною складовою організацій лісового господарства, яка ґрунтується на міжнародних стандартах.

ДП «Гадяцьке лісове господарство» якість власної продукції та сировини підтверджує такими сертифікатами: карантинний серти-

фікат, сертифікати про походження лісоматеріалів та виготовлених з них пиломатеріалів, державний гігієнічний норматив «Гігієнічний норматив питомої активності радіонуклідів 137Cs та 90Sr у деревині та продукції з деревини». Відповідно до чинного Закону України «Про карантин рослин», будь-який вантаж рослинного або тваринного походження, який підлягає переміщенню по території України, повинен супроводжуватися карантинним сертифікатом, що підтверджує факт відсутності різних захворювань і карантинних організмів, безпечність для людей і навколишнього середовища.

Карантинний сертифікат є важливим для ДП «Гадяцьке лісове господарство» не лише у сфері лісозаготівель, оскільки підприємство займається також заготівлею й реалізацією лікарських рослин, продукції сільського господарства.

Сертифікат про походження лісоматеріалів та виготовлених з них пиломатеріалів для здійснення експортних операцій – документ, що засвідчує законність придбання лісопродукції, що експортується, у постійного лісокористувача.

Цей сертифікат є підтвердженням якості як самої продукції ДП «Гадяцьке лісове господарство», так і сировини з якої виготовлялася продукція, сировини яка постачається іншим підприємствам для подальшого перероблення.

Державний гігієнічний норматив «Гігієнічний норматив питомої активності радіонуклідів 137Cs та 90Sr у деревині й продукції з деревини» поширюється на роботи із заготівлі, перероблення, реалізації деревини та продукції із неї. Норматив упроваджується з метою обмеження дози опромінення населення України, дотримання виробниками необхідних умов під час обробки деревини для отримання продукції та виробів із неї, а також постачання підприємствам, організаціям та населенню продукції, безпечної за радіаційним фактором. Уся деревина та продукція із деревини ДП «Гадяцьке лісове господарство» проходять радіаційний контроль і супроводжуються протоколом радіаційного дослідження на вміст у ній радіонуклідів штучного походження з рекомендаціями щодо можливості використання її за радіаційним фактором.

Отримання сертифікатів якості для продукції ДП «Гадяцьке лісове господарство» включає цілий комплекс дій, які виконують уповноважені працівники підприємства, що несуть відповідальність за виконану роботу.

Лісове господарство України має більш ніж 10-річний досвід лісової сертифікації. Нестабільна динаміка зростання площі сертифікованих лісів вказує на складнощі й прорахунки у процесі здійснення процедур сертифікації та недотримання вимог стандарту. Динаміка площі сертифікованих лісів в Україні за період 2010–2015 рр. зображена на рис. 2.

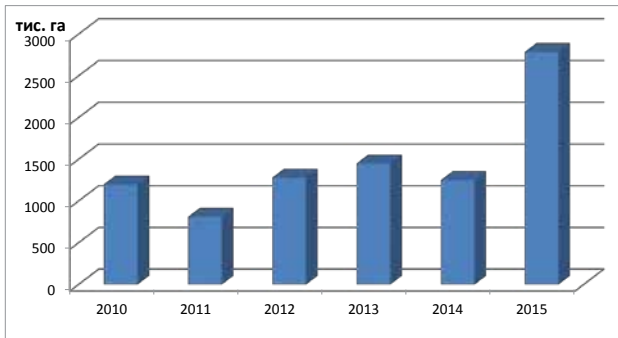


Рис. 2. Динаміка площі сертифікованих лісів в Україні [4]

У 2015 р. площа сертифікованих лісів сягнула 2,787 млн га, тобто 26,8% лісового фонду країни. Лісові площі ДП «Гадяцьке лісове господарство» не входять до складу сертифікованих лісів України. Кількість сертифікатів для підтвердження якості продукції, які використовує підприємство, є недостатньою, згідно із Лісовим кодексом України та положеннями Міжнародної організації з лісової сертифікації FSC.

Сертифікація ДП «Гадяцьке лісове господарство» на відповідність вимогам міжнародних стандартів може сприяти підвищенню його адаптованості до кон'юнктурних коливань, ефективнішому задоволенню потреб споживачів. Зважаючи на те, що ДП «Гадяцьке лісове господарство» займається виробництвом продукції із заготовленої деревини, був проведений порівняльний аналіз конкурентоспроможності найпопулярнішого товару підприємства, а саме вікон (сосна).

Щоб оцінити рівень конкурентоспроможності продукції, необхідно врахувати два аспекти, які впливають на вибір товару покупцем. Перший – це корисний ефект, що матиме споживач, купуючи товар, який має два складники: якість та сервісні послуги. Другий – витрати, пов'язані з придбанням та експлуатацією товару [5].

Розрахований інтегральний показник конкурентоспроможності досліджуваної продукції становив 0,85, тоді як у найближчих конкурентів цей показник значно вищий – 0,94–0,96.

Отже, як свідчать розрахунки, вікно (сосна) ДП «Гадяцьке лісове господарство» має більш низький рівень конкурентоспроможності продукції, ніж інші виробники такої самої продукції.

Варто зазначити, що на рівень конкурентоспроможності найбільше впливає ціна та технологічний рівень виробництва вікон. І саме технологічні параметри є вагомим складником якості цієї продукції. Під час оцінювання якості вікон, що пропонує на ринку ДП «Гадяцьке лісове господарство» споживачами, яка була проведена нами за допомогою вибіркового опитування, були отримані такі результати (див. табл. 3).

Таблиця 3
Показники задоволеності споживачів продукцією ДП «Гадяцький лісгосп»

Показник оцінювання	Реальне значення показника (бали)	Ідеальне значення показника (бали)
Відповідність продукції вимогам споживача	9	10
Вартість продукції	6	10
Технологічний рівень продукції	7	10
Вишуканість та стиль	8	10
Компетентність персоналу підприємства	7	10
Доброчинність персоналу підприємства	8	10
Якість документації	7	10
Загальні оцінка	53	70

Таким чином, з табл. 3 видно, що рівень задоволеності споживачів продукцією ДП «Гадяцьке лісове господарство» є досить низьким. Основними показниками, які впливають на задоволеність споживачів і на які підприємству в першу чергу необхідно звернути увагу, є вартість продукції, її технологічний рівень, компетентність персоналу підприємства та якість документації.

Зважаючи на те, що виробництво товарів не є основною діяльністю підприємства, керівництво мало уваги приділяє аналізу причин їх низької конкурентоспроможності на ринку, оскільки технічні характеристики продукції лісгосп може змінювати, застосовуючи інноваційні технології оброблення сировини та різні хімічні реактиви, а компетентність персоналу і якість документації являються параметрами, які напряму залежать від стану управління якістю.

Небажання керівництва підприємства систематизувати процес управління якістю негативно впливає на процеси виробництва супутньої продукції, яка може значно збільшити прибуток і покращити становище ДП «Гадяцьке лісове господарство» як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринку.

Користуючись результатами світового досвіду у сфері управління якістю, можна зробити висновок, що найкращий результат досягається тим підприємством, яке впроваджує інтегровану систему управління якістю. Така система формується на основі комплексу сучасних міжнародних стандартів, серед яких стандарти ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000 тощо [5].

Розробка та побудова інтегрованої системи управління якістю є одним із кроків до вдосконалення діяльності підприємства.

Висновки. Таким чином, розглянувши стан управління якістю на ДП «Гадяцьке лісове господарство», зазначимо, що на підприємстві впроваджені елементи системи управління

якістю, але вони діють лише в межах основної діяльності. Хаотичне визначення функцій управління якістю приводить до низького рівня конкурентоспроможності супутніх товарів на ринку. Це негативно позначається на загальному іміджі підприємства і в майбутньому може привести до зменшення прибутків і зниження ділової активності. Для вирішення наявних проблем керівництву підприємства необхідно звернути увагу на підготовку й впровадження інтегрованої системи управління якістю, яка б передбачала насамперед прозорість і зрозумілість для працівників вимог керівництва у сфері якості їх діяльності, а також мотивацію для її покращення. Подальші дослідження будуть присвячені розробці пропозицій щодо впровадження інтегрованої системи управління якістю на цьому підприємстві.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Савуляк, В. Управління якістю продукції : [навч. посібник] / В. Савуляк – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 91 с.
2. Система якості відповідно до норм міжнародних стандартів ISO 9000 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://toplutsk.com/articles-article_379.html.
3. Горбашко Е. Управление качеством : [учебник для бакалавров] / Е. Горбашко. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2014. – 463 с.
4. Державне агентство лісових ресурсів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dklg.kmu.gov.ua/forest/control/uk/publish/article;jsessionid=19B59AFCFA8DEBACA2AF2ABB2CC2C0A66.app1>.
5. Гольцев Д. Розрахунок результативності системи управління якістю на підприємстві / Д. Гольцев [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://gisap.eu/ru/rozrakhunok-rezultativnosti-sistemi-upravlinnya-yakisty-ya-na-pidpriemstvi>.