

ПЛАТФОРМА 1. ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК КЛАСТЕРНОГО ПІДПРИЄМНИЦТВА В УКРАЇНІ: СТРАТЕГІЧНІ ОРІЄНТИРИ

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ДІАГНОСТИКИ ЯКОСТІ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА

*Крахмальова Н. А. к.е.н., доц., Авраменко Д. В. магістр
Київський національний університет технологій та дизайну*

Анотація. У статті розглянуто стандартні методи оцінки якості праці, показники якості продукції та досліджені інноваційні підходи до визначення якості праці.

Ключові слова: Якість продукції, рівень якості, показники якості продукції, інноваційні підходи.

ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К ДИАГНОСТИКЕ КАЧЕСТВА ТРУДА ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ

*Крахмалева Н. А. к.э.н., доц., Авраменко Д. В. магистр
Киевский национальный университет технологий и дизайна*

Аннотация. В статье рассмотрены стандартные методы оценки качества труда, показатели качества продукции и исследованы инновационные подходы к определению качества труда.

Ключевые слова: Качество продукции, уровень качества, показатели качества продукции, инновационные подходы.

INNOVATIVE APPROACHES TO THE DIAGNOSIS OF THE QUALITY OF WORK PERSONNEL

*Krakhmalova N. A., Avramenko D.V.
Kyiv National University of Technology and Design*

Annotation. The article describes common ways to assess the quality of work, quality products and explored innovative approaches to determining the quality of work.

Key words: product quality, level of quality, quality products, innovative approaches.

Вступ. У сучасних умовах необхідності виходу з економічної кризи та подальшого розвитку вітчизняної економіки задача покращення якості продукції, як актуальна проблема сьогодення, набуває комплексного характеру і вимагає для цього застосування системного підходу. Нині значно ускладнилися або зовсім зникли зв'язки між галузями або підприємствами, навіть однієї галузі. Тому на підприємствах виникла вкрай гостра необхідність взаємодії всіх ланок управління і виробництва під час проектування, виготовлення і споживання продукції і, передусім під час її виготовлення, яку здійснює людська праця. Якщо на підприємстві низька виробнича і технологічна дисципліна, немає чіткої організації виробництва, яке здійснюється неритмічно, тоді це негативно позначається на якості продукції. І, навпаки, якщо підприємство випускає високоякісну продукцію, значить там працюють кваліфіковані працівники, які на науковій основі сумлінно випускають цю продукцію. Працелюбність і майстерність є головними складовими високоякісної праці, від якої значною мірою залежить якість продукції. Це обумовлює необхідність розгляду поставленої проблеми.

Проблеми інноваційних підходів до діагностики якості праці досліджували такі вчені-економісти як: А. М. Запорожець, О. В. Зверева, Т. О. Кагал, В. К. Мамутов, Е. К.

Ольхон, Г. А. Осетинська, В. Ф. Опришко, Н. Б. Писаренко, Б. І. Пугинський, А. В. Рабінович, С. В. Хорошайлов та ін.

Однак питання інноваційних підходів до діагностики якості праці вирішені не в повному обсязі. Це зумовлює актуальність розроблення науково-методичних підходів та практичних рекомендацій щодо окресленої проблеми.

Постановка завдання. Метою статті є теоретичне узагальнення та розроблення практичних рекомендацій щодо впровадження інноваційних підходів до діагностики якості праці персоналу підприємства.

Результати досліджень. Сьогодні питання покращення якості продукції й управління якістю набувають особливої актуальності. Оскільки під управлінням якістю продукції розуміють постійний, планомірний, цілеспрямований процес його впливу на всіх рівнях виробництва і управління на фактори та умови, що забезпечують створення продукції оптимальної якості та повноцінного її використання, тому управління якістю продукції необхідно розглядати в постійному розвитку: постійно замінювати менш досконалі форми прогресивнішими, що відповідають сучасному розвитку виробництва.

Згідно із сучасною термінологією, регламентованою міжнародними стандартами у галузі менеджменту якості [1], *якість* – це ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги; *вимоги* – сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові. Тобто якість продукції задовольняє загальнозрозумілі або обов'язкові сформульовані потреби чи очікування споживачів, де на якість продукції впливають такі взаємопов'язані види діяльності, як проектування, виробництво, процес експлуатації, а саме якість продукції як результат розробки, якість продукції як об'єкт виготовлення, якість продукції як об'єкт експлуатації або споживання.

На сучасному етапі розвитку економіки якість продукції трактується як економічна категорія, яка відображає сукупність властивостей продукції (технічних, технологічних, економічних, екологічних тощо), що зумовлюють ступінь її здатності задовольняти потреби споживачів відповідно до свого призначення.

Рівень якості – це кількісна характеристика міри придатності того чи іншого виду продукції для задоволення конкретного попиту на неї у порівнянні з відповідними базовими показниками за фіксованих умов споживання. Оцінка якості продукції передбачає визначення абсолютного, відносного, перспективного й оптимального її рівня. Абсолютний рівень визначають з допомогою обчислення показників без їх порівняння з відповідними показниками аналогічних виробів. Відносний рівень визначають, порівнюючи показники якості з кращими аналогами вітчизняних та зарубіжних зразків. НТП вимагає враховувати тенденцію підвищення якості, тобто оцінку її перспективного рівня – перспективних і пріоритетних напрямків та темпів розвитку науки і техніки. За новими видами продукції доцільно визначати оптимальний рівень якості, тобто такий, за якого загальна величина суспільних витрат, витрат на виробництво і використання (експлуатацію) повинна бути достатньою і мінімальною в певних умовах попиту.

Щоб визначити рівень якості, застосовують показники якості продукції [2, 3]. Важливе значення для оцінки рівня якості мають одиничні показники, які умовно можна об'єднати у групи:

- *показники призначення* (техніко-економічні), які характеризують корисну роботу (виконувану функцію). Сюди належать потужність, продуктивність, міцність, вміст корисних речовин, калорійність;

- *показники надійності, довговічності і безпеки*, які відокремлюють ступінь забезпечення довготривалості використання і безпечних умов праці та життєдіяльності людини: безвідмовність роботи, можливий термін використання, технічний ресурс, термін безаварійної роботи, граничний термін зберігання;

- *показники технологічності* характеризують властивість виробу щодо ефективності конструктивно-технологічних рішень: трудомісткість, матеріаломісткість, енергомісткість. Тобто, ці показники характеризують розподіл матеріалів, засобів праці і витрат часу на технологічну підготовку виготовлення і експлуатації продукції;

- *показники стандартизації і уніфікації* характеризують насиченість продукції стандартними, уніфікованими і запозиченими елементами;

- *екологічні показники* характеризують ступінь шкідливого впливу на здоров'я людини і навколишнє середовище: токсичність виробів, вміст шкідливих речовин, обсяг шкідливих викидів у довкілля за одиницю часу;

- *економічні показники* відображають ступінь економічної вигоди виробництва і придбання споживачем: ціна одиниці виробу, прибуток з одиниці виробу, рівень експлуатаційних витрат;

- *ергономічні показники* окреслюють відповідність техніко-експлуатаційних параметрів виробу антропометричним, фізіологічним і психологічним вимогам працівника (споживача): ступінь легкості керування, можливість одночасного охоплення контрольованих експлуатаційних показників, величина шуму, вібрації; - *естетичні показники* визначають естетичні властивості (дизайн) виробу: виразність і оригінальність форми, кольорове оформлення, ступінь естетичності тари (упаковки);

- *патентно-правові показники* відображають ступінь використання винаходів при проектуванні виробів: коефіцієнт патентного захисту, коефіцієнт патентної чистоти.

Для визначення рівня якості нових виробів використовується ряд методів [4]:

- вимірювальний (об'єктивний);
- органолептичний;
- диференційований;
- комплексний.

Об'єктивний метод означає оцінку рівня якості продукції за допомогою стендових випробувань та вимірювань з використанням приладів, лабораторного аналізу. Цей метод застосовується для вимірювання абсолютного рівня якості засобів виробництва та деяких властивостей споживчих товарів.

Органолептичний метод ґрунтується на сприйманні якості продукції органами чуттів людини без застосування технічних вимірювальних та реєстраційних засобів. При цьому методі залучають експертів і застосовують бальну систему оцінки показників якості.

Диференційований метод передбачає порівняння одиничних виробів з відповідними показниками виробів-еталонів або з базовими показниками стандартів (технічних умов).

Комплексний метод полягає у визначенні узагальнюючого показника рівня якості оцінюваного виробу. Переважно це інтегральний показник, який обчислюється шляхом

зіставлення корисного ефекту від споживання (експлуатації) певного виробу і загальної величини витрат на його створення і використання. Часто застосовують середньозважену арифметичну оцінку.

Вимірювання сприйнятого рівня якості повинно базуватися на думці споживачів і на даний момент є швидше завданням маркетингу, ніж економіки підприємств чи операційного менеджменту. Для цього використовуються наступні методи:

- *робота зі скаргами (і пропозиціями)* – характеризує тільки крайнє виявлення незадоволення і не є дієвим індикатором задоволення клієнтів. Лише деякі розчаровані покупці пишуть скарги (принаймні, постачальнику послуги), і ще менше виявляють захоплення;

- *універсальні анкети* – в багатьох сервісних центрах клієнтам пропонуються "питальники" – це вже стало звичною справою. Частота їх заповнення зазвичай дуже низька, та й питання складені так, що користі з них мало;

- *дослідження ставлення* – їх називають "правильним" вивченням ставлення покупців. Як правило, вони проводяться силами фірм, які спеціалізуються на маркетингових дослідженнях. Це, напевно, найнадійніший метод збору інформації, хоч і не позбавлений своїх недоліків;- *фокус-групи* – це група покупців (зазвичай одних і тих же), які регулярно зустрічаються під керівництвом досвідченого модератора. Члени групи висловлюють свою думку один одному або представнику постачальника послуги. Даний метод є вільним від обмежень, характерних для "питальників" і дозволяє вести записи, проте він неминуче пов'язаний із невеликими вибірками покупців; *"таємні" покупці* – як правило, це звичайні покупці, які мають дуже незначний досвід від контакту з послугою, що гарантує неупередженість думки. Вони користуються послугою як звичайні клієнти, а потім повідомляють свою думку про якість. Недоліком тут є те ж, що і у фокус-групах – малий розмір вибірки. Крім того, "таємний" покупець уже налаштований на вивчення якості, а тому не може уособлювати "звичайного" покупця.

Дані інноваційні методи характерні для оцінки якості послуг. Жоден із цих методів не дає 100 – відсоткової відповіді про якість сервісу, тому що добре обслуговування визначається якістю роботи керуючого і обслуговуючого персоналу, а не процедурними механізмами. До речі, розчарований споживач повідомляє про свій негативний досвід 10 людей, а задоволений – 2-ох чи 3-ох. У наш час існують такі інноваційні методи контролю якості товарів, які можна розділити на дві групи

- *самоперевірка або самоконтроль* – персональна перевірка і контроль оператором із застосуванням методів, встановлених технологічною картою на операцію, а також з використанням передбачених вимірювальних засобів з дотриманням заданої періодичності перевірки.

- *ревізія(перевірка)* – перевірка, що здійснюється контролером, яка повинна відповідати змісту карти контролю технологічного процесу.

Безперечно, якість необхідно контролювати, тому застосування інноваційних методів є дуже доречним. Яскравим прикладом того, що вдосконалення якості, тобто інновації це дуже вигідно для держави з економічної точки зору є Японія.

В кінці 60-х років ХХ століття продукція японських підприємств на світовому ринку не відрізнялася високою якістю. Низька якість японської продукції позначалася на її конкурентоспроможності, а, отже, на прибутках. Тому, японська промисловість як

найактивніше почала впроваджувати два напрями в області управління якістю. Обидва ці напрями виявилися дуже плідними і дуже добре доповнювали один одного.

Перший напрям пов'язаний з ім'ям американського фахівця з управління якістю – Е. Демінга. Був успішно впроваджений так званий цикл Демінга, пов'язаний з проектуванням, виробництвом, збутом продукції, аналізом і що впливають із його результатів змінами для підвищення рівня якості – цикл PDCA "планування - виконання - перевірка - коригувальний вплив" (plan - do - check - action). Другий напрям пов'язаний з розробкою функції якості (РФЯ) було введено в кінці 60-х років професором Йоджі Акао. Застосовано більшістю із 135 японських виробників до кінця 80-х років двадцятого століття. РФЯ є включення якості, надійності, технології і витрат таким чином, що б конструктивні параметри виробів надавали користувачам бажані вигоди і задоволення. У той же час РФЯ припускає використання визначення положення продукту у своєму секторі ринку і перетворює її у кінцевий товар або послугу, які мають конкурентні переваги у порівнянні з аналогічними товарами і послугами. Природно, що РФЯ також припускає об'єднання якісних характеристик продукції зі специфікаціями відповідного виробничого процесу. Тобто, на підставі вимог до якісних характеристик продукції визначаються вимоги до конструкції і технології виготовлення продукції

Необхідно відмітити, що істотні елементи цих двох напрямів управління якістю на виробництві увійшли в основні положення Міжнародних стандартів ISO серії 9000, прийнятих спочатку в Європі, а потім і в усьому світі.

Результати планомірного і наполегливого впровадження цих напрямів ефективно позначилися на конкурентоспроможності японських товарів [5, 6].

Висновки. Інновації є складовою якості продукції і, крім того, все більше визначають її, а якість виступає об'єктом інноваційної політики. У сучасних умовах інновації та якість є взаємозалежними, бо мають спільну мету підвищення конкурентоспроможності продукції та країни в цілому, і відповідно, рівня якості життя населення. Слід зазначити, інноваційні підходи дуже важливі для діагностики якості як товарів, так і послуг зокрема. В умовах швидкого науково-технічного прогресу, а також стрімкого розвитку міжнародної торгівлі, особливого значення для визначення якості продукції набуває наявність показника інноваційності. Проте, для правильного і ефективного вирішення проблем діагностики якості продукції необхідно враховувати закономірності взаємозалежності якості праці та якості продукції.

Література: 1. Агеєв Є. Я. Управління якістю / Є. Я. Агеєв. – Львів: видавництво «Новий Світ-2010», 2010. – 240 с. 2. Системи управління якістю // Збірник нормативно-правових документів. – Львів: Вид-во ЛДЦСМС, 2001. – Вип. 2. – 162 с. 3. Мазур И. И. Управление качеством : учеб. пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. — М. : Омега-Л, 2006. — 399 с. 4. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://osvita.ua/vnz/reports/econom_pidpr/22071/ 5. Деминг, Джуран и другие / Сост. Г.Е. Герасимова. - М. : НТК «Трек», 2000. - 33 с. (Серия : Все о качестве. Зарубежный опыт ; Вып. 15). 6. Исикава К. Японские методы управления качеством / К. Исикава. – М., 1988. – 293 с. 7. Щербак В. Г. Управління якістю праці робочих на промислових підприємствах. : монографія / В. Г. Щербак, Д. О. Холодний, О. Д. Матросов та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. – 252 с.