

УДК 658

Пендюрін О. - ст. гр.0102а

*Донецький Національний Університет*

## **ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ (СМЯ) НА ПІДПРИЄМСТВІ**

Науковій керівник: к.е.н. Гугля О.С.

В умовах сучасної ситуації на ринку, при різноманітності виробництва товару одного типу нескінченним числом конкурентів, у підприємств виникає потреба у придбанні конкурентних переваг. До конкурентних переваг можна віднести ступінь довіри до підприємства споживача, наявність стабільних постачальників та ринків збуту, процес виробництва, який характеризується чітким і регламентованим стандартам. Однією з систем, яка є гарантом розвитку, і стабільності підприємства є система менеджменту якості. Дана система включає в себе ряд зобов'язань і стандартів: весь документообіг на підприємстві підпорядковується міжнародним стандартам iso 9001, виробничі бізнес процеси розподілені таким чином і в порядку, що працюють на максимізацію прибутку, підприємство виробляє продукцію при мінімальних витратах.

Впровадження СМЯ є досить трудомістким і ресурсномістким процесом. У більшості випадків при впровадженні СМЯ необхідно повністю змінювати структуру адміністративного апарату підприємства. Впровадження СМЯ вимагає величезних грошових вкладень та наявності спеціалізованих консультаційних служб, однак всі ці витрати окупаються в найближчий час при роботі підприємства з сертифікатом iso 9001.

Метою даної роботи є розробка універсальної моделі впровадження СМЯ в будь-якій організації, яка є дуже перспективним напрямком, так як процес сертифікації не структурований і проводиться на кожному підприємстві різними методами і в різній послідовності, що призводить до тривалих затримок при отриманні сертифікату, перевищення грошових витрат які планувались до прийняття рішення впровадження СМЯ, а так само численні відмови від комітету сертифікації з-за невідповідності будь-яких положень роботи підприємства.

Модель впровадження СМЯ на підприємстві розбивається на 8 етапів, кожен з яких передбачає досягнення певних завдань відповідних даного етапу. Кожен з них поділяється на більш диференційовані, локальні подетапи. Виконання етапів або подетапов має чіткий послідовний характер, причому виконання кожного є обов'язковим, тобто нехтування хоча б одним може призвести до не правильності та хибності прийнятих рішень у подальших етапах. Для оцінки ступеня досягнення завдання, поставленої на даному етапі, використовується система збалансованих показників, що показує можливість приступати до наступного етапу впровадження СМЯ. Система показників для кожного з етапів розробляється своя, так як ступінь завершеності цього етапу може задовольнити завдання, а ступінь завершеності другого етапу, хоч і вище іншого, але не задовольняє завершеність поставленої задачі.