**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ПРИАЗОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

На правах рукопису

УДК 621:658.3

**Кислицин Володимир Олександрович**

**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК ОСНОВА СТРАТЕГІЇ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА**

Спеціальність 08.00.04 – Економіка та управління підприємством

(машинобудування та металургія)

1. Дисертація на здобуття вченого ступеню кандидата економічних наук

**Науковий керівник**

Білопольський М.Г.

Доктор економічних наук, професор

Маріуполь– 2007

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стор. |
| **ВСТУП** | 3 |
| РОЗДІЛ 1. **ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ І НОВІ ПАРАДИГМИ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ** |  |
| 1.1. Сутність стратегії і нові парадигми конкурентних переваг в умовах глобалізації | 13 |
| 1.2. Якість як економічна категорія та модель її еволюції | 27 |
| 1.3. Концепції управління якістю: сутність, етапи розвитку, нові парадигми | 45 |
| ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ | 59 |
|  |  |
| РОЗДІЛ 2. **МЕХАНІЗМИ ТА МОДЕЛІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ** |  |
| 2.1. Система управління якістю: сутність, складові елементи, моделі | 61 |
| 2.2. Стандарти управління якістю | 74 |
| 2.3. Сертифікація продукції і систем якості | 95 |
| ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ | 113 |
|  |  |
| РОЗДІЛ 3. **ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЇ** **КОНКУРЕНТО-СПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА НА ЗАСАДАХ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ** |  |
| 3.1. Сутність механізмів створення та удосконалення СУЯ на машинобудівному підприємстві | 115 |
| 3.2. Методичні підходи до розробки стратегії конкурентоспроможності підприємства на засадах СУЯП | 136 |
| 3.3. Формування портфеля стратегій високої конкурентоспроможності для господарських бізнес-одиниць ВАТ "Точмаш" | 151 |
| ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ | 167 |
|  |  |
| **ВИСНОВОК** | 169 |
| **ДОДАТКИ** | 172 |
| **СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ** | 193 |
|  |  |

1. **ВСТУП**

**Актуальність теми** обумовленаособливою важливістю і значимістю теми підвищення конкурентоспроможності економіки нашої країни і вітчизняних підприємств. На сьогодні, за даними Світового Економічного Форуму (СЕФ) [134], Україна посідає лише 84 місце за ростом конкурентоспроможності країн і 69 місце за індексом конкурентоспроможності бізнесу серед 104 країн всіх континентів, що були охоплені аналізом.

За останні п’ять років на значних міжнародних форумах головує тема ділової досконалості, як найбільш важливого фактору конкурентоспроможності. Шляхи до досконалості різні, проте у підході до оцінки ефективності завоювання репутації досконалої компанії головне місце займають питання якості.

Необхідність забезпечення конкурентоспроможності підприємств країни в умовах жорсткої глобальної конкуренції спонукає приділити особливу увагу новітнім системам управління якістю (СУЯ), що були задекларовані Держспоживстандартом в ДСТУ 9000:2001.

Світовий досвід доводить, що на протязі останніх тридцяти років задача досягнення конкурентоспроможності підприємства вирішується в значній мірі шляхом формування систем управління якістю. Насущна проблема майбутнього десятиріччя полягає в забезпеченні стабільної якості, яка відповідає потребам покупців. Це припускає створення систем управління на основі стандартів серії ISO (Міжнародної організації зі стандартизації) і найбільш сучасних концепцій, а також їх сертифікацію, як підтвердження своїх можливостей. Виданий сертифікат полегшує просування як підприємства, так і його продукції на зовнішньому і внутрішньому ринках.

Станом на 31.03.2006 року в Україні налічувалося 1540 підприємств, що отримали сертифікати на систему управління якістю (за даними Реєстру Системи УкрСЕПРО, BVQI Україна, SIC в Україні, ТЮФ НОРД Україна).

Проте, за інформацією Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) [134], за кількістю сертифікованих СУЯ наша країна займає лише 36 місце у світі та 18 місце у Європі.

На даний час в Україні видано досить багато державних і відомчих актів, які в тій чи в іншій мірі регулюють різноманітні питання якості і процедур, щодо її вимірювання і підтвердженя. До таких документів відносяться, наприклад: виданий 23.02.2001 р. Указ Президента України за № 113 “Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції”; затверджена 17.09.2001 р. Кабінетом Міністрів України “Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг)” за № 447–р; видане 31.03.2004 р. розпорядження КМУ за № 200–р про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг); видана 11.05.2006 р. постанова КМУ “Про затвердження Програми впровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади”.

17 травня 2007 р. в Києві пройшов черговий 5-тий з’їзд якості, який був організований Державними комітетами України щодо питань технічного регулювання та споживчої політики, а також щодо питань регуляторної політики і підприємництва, Українською асоціацією якості і іншими організаціями. Ціль з’їзду була в виробленні загальнонаціональних підходів до подальшого підвищення ділового вдосконалення українських підприємств для поліпшення якості продукції та послуг в інтересах громадян України і підвищення конкурентоспроможності країни у передодні вступу до Всесвітньої торгової організації і інтеграції в Європейський Союз. Девіз з’їзду “Якість як національна ідея України” [135]. На з’їзді було прийнято Резолюцію, в якій відображено як наявні позитивні зрушення, так і вказано на наявність багатьох проблем в реалізації впровадження політики вдосконалення і якості.

За даними Реєстру Системи УкрСЕПРО станом на 01.04.2006 року чинними є 1046 сертифікатів, що були видані вітчизняним підприємствам, які сертифікували систему управління якістю (далі СУЯ). За сучасною шкалою досконалості (1000 балів) наявність сертифіката СУЯ оціюється у 200 балів. Найбільшу кількість сертифікатів на системи управління у першому кварталі 2006 року видано у таких областях: Київська обл. та м. Київ – 11; Донецька обл. – 9; Дніпропетровська обл. – 7; Харківська обл. – 7.

Усього у першому кварталі 2006 року видано 81 сертифікат підприємствам України, що сертифікували свої системи управління (79 – СУЯ, і 2 – СЕУ). Найбільшу кількість видано сертифікатів підприємствам таких галузей: машинобудівна – 14 (18,5 %); харчова – 13 (16 %); надання послуг (виконання робіт) – 13 (16 %); будівельна – 8 (10 %); хімічна – 7 (9 %); електротехнічна – 6 (7,5 %).

Таким чином, тільки декілька сотень українських підприємств пройшли п’яту частину шляху до досконалості, і лише кілька десятків підприємств подолали половину (600 балів - 60%) цього шляху, став дипломантами та лауреатами Українського національного конкурсу якості.

Такий доволі “низький старт” має наша країна перед початком “забігу” у досягненні конкурентоспроможності серед країн європейської ліги.

Таким чином, проблема дисертаційної роботи не тільки актуальна сьогодні, а залишиться вельми актуальною для України і на найближчі десятиріччя.

Сучасна теорія управління якістю базується на результатах досліджень, що проводилися крупними зарубіжними корпораціями за програмами консультантів з управління якістю. Це досвід таких відомих фірм як "Хьюлетт-Паккард" та ін. На політику цих та інших фірм мали вплив розробки видатних зарубіжних вчених, таких як У. Е. Демінг, А. В. Фейдженбаум, К. Ісікава, Дж. М. Джуран, У.А. Шухард, Г. Тагуті, Ф. Б. Кросбі, Дж. Харрингтон та ін [126-133].

Значний внесок в теорію питання внесено росіянами В.Ю. Огвоздіним, С.Д. Ільєнковой, Р.А. Фатхутдіновим та ін. Зведена оцінка якості зв'язана з так званою інтегральною якістю. Це поняття було введено А.В. Гличевим, В.П. Пановим і Г.Г. Азгальдовим. У застосовуваних у даний час системах управління якістю є внесок росіян І.Г. Венецького та А.М. Дліна.

Теоретичні аспекти щодо якості як наукової категорії, систем якості та управління якістю були предметом досліджень також багатьох вітчизняних сучасних авторів: Г.О. Швиданенко, С.К. Фомічова, О.Б. Чернегі, Ю.В. Макогона, Ю.О. Гохберга, О.І. Момота, А.О. Старостиної, Н.І. Скрябінової та ін.

Проте і на цей час існує багато не розкритих питань і теоретичних проблем. Введення міжнародних стандартів мало забезпечити практиків зрозумілим, обґрунтованим і вивіреним методичним та методологічним апаратом для побудов систем управління якістю на конкретних підприємствах. Але й досі перед фахівцями постають проблеми щодо розуміння сутності системи управління якістю, дії її механізмів, структури елементів тощо. Навіть в термінології щодо систем управління якістю не існує в сучасних стандартах єдиного порозуміння. Як свідчить досвід, ці, нібито суто теоретичні проблеми стають вельми конкретними під час впровадження системи якості на конкретному підприємстві.

В економічних виданнях відзначається, що не дивлячись на велику кількість публікацій з питань якості, присвячених в основному упровадженню комплексу стандартів ISO 9000, питання методології створення і удосконалення систем управління якістю на підприємствах висвітлені недостатньо повно [131].

До того ж останнім часом з’являються публікації щодо недоцільності, марності впровадження системи якості за стандартами ISO, що немає сенсу в сертифікації продукції та самих систем якості, що зазнали краху такі відомі концепції якості, як: контроль якості; загальне управління якістю; бездефектне виробництво; загальний менеджмент на засадах якості; перебудова виробничих процесів а також потерпіла невдачу широко розрекламована методологія «Шести сигм».

Актуальність проблеми, недостатня наукова розробленість окремих її сторін і велика практична значимість визначили вибір теми дисертаційної роботи, її мету і завдання.

**Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Робота виконувалася відповідно до комплексного плану науково-дослідних робіт Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган – Барановського за госпрозрахунковими темами: “Розробка науково – методичних рекомендацій з формулювання стратегій розвитку підприємства” (державний реєстраційний номер 0102U007174) ; “Методичне забезпечення розробки стратегії управління системою якості на підприємстві з метою забезпечення його конкурентоспроможності” (державний реєстраційний номер 0105U002114). У межах виконання цих тем особисто здобувачем, як співвиконавцем, надані рекомендації щодо розробки стратегії корпоративного розвитку і запропоновано дерево цілей та стратегічний набір підприємства з урахуванням концепції якості; розроблено методика оцінки конкурентоспроможності підприємства з урахуванням фактору якості, та запропоновано модель управління якістю на підприємстві.

**Мета і завдання дослідження.** Метою роботи є розвиток теоретичних та методичних положень, а також розробка практичних рекомендацій з формування та впровадження системи управління якістю на підприємстві як основи стратегії його конкурентоспроможності.

Для досягнення мети було поставлено і вирішено наступні завдання, що обумовили логіку і структуру дисертаційної роботи:

виявлено сутність стратегії конкурентних переваг і нові парадигми конкурентоспроможності в умовах глобальної конкуренції;

проведено дослідження сутності якості як загальнонаукової і економічної категорії, а також як об’єкта управління; виявлено нові парадигми якості;

розроблено модель еволюції якості та уточнено моделі її складових елементів: спіралі якості та петлі якості;

з’ясовано сутність та досліджено етапи розвитку концепцій якості;

розкрито сутність, структуру, функції та складові елементи системи управління якістю;

побудовано моделі систем управління якістю;

надано аналіз сутності процесів та проблем стандартизації й сертифікації як продукції, так і систем якості;

теоретично обґрунтовано механізм функціонування та удосконалення СУЯ на машинобудівному підприємстві;

запропоновано механізм розробки та сформовано стратегію конкурентоспроможності підприємства і його СБО на засадах СУЯП.

**Об’єктом** дослідження є процес впровадження та удосконалення системи управління якістю в контексті підвищення конкурентоспроможності підприємства.

**Предмет** дослідження склали теоретичні та практичні аспекти механізму функціонування і удосконалення системи управління якістю на підприємстві як основи його конкурентоспроможності.

**Методологія і методи дослідження.** Теоретичною і методологічною основою дослідження стали законодавчі документи та стандарти України і міжнародних організацій щодо якості, роботи зарубіжних і українських фахівців з управління якістю, управління підприємством, менеджменту, маркетингу та стратегічного аналізу. У процесі роботи була застосована методологія системного аналізу.

У процесі дослідження використовувалися *методи критичного логіко – історичного аналізу* *і систематизації* (під час розробки схеми розвитку теорії переваг і етапів розвитку концепцій якості); *методи синтезу і аналізу* (для розробки структури системи методів стандартизації); *методи системного аналізу і абстрактно-логічного моделювання* (у процесі розробки моделі еволюції якості; моделей спіралі і петлі якості; матеріально - інформаційної моделі СУЯ, при побудові алгоритму вибору стратегії СУЯ); *методи формалізації* (під час розробки моделей СУЯ); *економіко-математичні методи* (під час розробки моделі типового процесу управління виробництвом (якістю) для випадку лінійних економічних систем, багатофакторної моделі досягнення конкурентоспроможності підприємства); *економіко - статистичні методи* (для проведення аналізу економічних і фінансових показників) [5]; *метод апробації* (під час адаптації розробленого алгоритму удосконалення СУЯ на підприємстві); *методи матричного стратегічного аналізу* (для позиціонування і вибору стратегії конкурентоспроможності).

**Наукова новизна результатів дослідження** полягає в розробці методологічних і теоретико-методичних засад сутності та механізму впровадження, функціонування й удосконалення системи управління якістю на підприємстві, як основи стратегії формування його конкурентоспроможності.

Конкретні результати, що характеризують наукову новизну проведеного дослідження, полягають у наступному:

*вперше*:

* розроблено модель еволюції якості, що складається з бази якості, інтегрального показника якості, петлі і спіралі якості. Структуру бази якості представлено чотирма складовими: матеріально-технічною базою; персоналом з їх кваліфікацією і інтересами; менеджментом; технологією. Петлю якості склали процеси маркетингового дослідження, проектування, виробництва, збуту, експлуатації та утилілізації. Спіраль в моделі представляє траекторію розвитку інтегрального показника якості і складається з окремих петель якості. За філософією моделі інтегральний показник якості підприємства (виробу , галузі) може розвиватися у часі за витками спіралі, що поширюється до моменту, доки не вичерпано можливості існуючої бази якості. З появою нової бази якості процес розвитку інтегрального показника якості продовжується;
* запропоновано науково-методичний підхід до формування стратегії високої конкурентоспроможності підприємства, що складається з трьох логічних блоків: у першому блоці проводиться розробка основ корпоративної стратегії; у другому – стратегії удосконалення СУЯП; складові третього блоку - стратегічний аналіз і вибір стратегії високої конкурентоспроможності для господарських бізнес-одиниць (ГБО). У третьому блоці запропоновано методичні підходи до формування стратегії високої конкурентоспроможності, розроблено авторську версію багатофакторної моделі залежності досягнення конкурентоспроможності підприємства від трьох видів ключових факторів і трьох обов’язкових характеристик підприємства: адаптивності, інноваційності та наявності СУЯП;

*удосконалено*:

- системні моделі управління якістю на підприємстві: а) матеріально - інформаційну модель відкритої саморегулюючої СУЯ, що описана в стандартах серії ISO 9000: до відомих елементів додано елемент “реакція”, який являє собою інформацію щодо задоволення потреб споживачів якістю продукції і варіантами підвищення якості на підприємстві (за рахунок удосконалення або інновацій). Указано на наявність матеріально-речовинних та інформаційних потоків; б) структурну модель типового процесу управління виробництвом (якістю) - уточнено її елементи, а саме: ресурси, ринок, виробництво, споживачі, реакція (підвищення якості за рахунок удосконалення або інновацій); в) формалізовану структурну модель типового процесу управління виробництвом (якістю) для випадку лінійних економічних систем, шляхом подання моделі у матричній формі та з’ясування впливу зворотного зв’язку за рахунок знаку (плюс, мінус) відповідного доданку;

- методичний підхід щодо удосконалення СУЯП: він являє собою ітераційний процес, початком якого виступає наявність невідповідності існуючої СУЯ вимогам ринку і можливостям підприємства;

*одержали подальший розвиток*:

* теоретико-методологічні засади систем управління якістю: формалізовано механізм побудови інтегрального показника конкурентних переваг підприємства з урахуванням різноманітних факторів якості, а саме, якості проектування і виробництва, якості збуту, експлуатації і утилізації;

- теоретична модель механізму системи управління якістю на підприємстві: побудована схема взаємодії блоків СУЯП (блоків служби якості і служби маркетингу, блоків формування та забезпечення якості, блоків споживачів та блоку прийняття рішень) з вказівкою їх структури і основних функцій. Головуючим в цій схемі є блок прийняття рішень, який включає політику якості та посібник з якості. Цільовою функцією системи є задача забезпечення вимог і потреб споживачів продукції підприємства.

**Практичне значення** результатів дослідження полягає в наступному: уточнення та подальший розвиток окремих науково – теоретичних проблем сприяють більш ефективному процесу модернізації або впровадження СУЯ на підприємствах України, використання розроблених науково – методичних рекомендацій щодо формування СУЯП, як головного елементу стратегії підприємства, сприяє підвищенню його конкурентоспроможності; за допомогою методики формування стратегії високої конкурентоспроможності підприємства можливо забезпечення його довгострокового розвитку.

Рекомендації щодо формування системи управління якістю як основи стратегії конкурентоспроможності було впроваджено на Донецькому ВАТ “Точмаш” (акт упровадження № 10994 від 18.05.2007).

Матеріали дисертаційного дослідження використані в навчальному процесі під час викладання дисциплін “Основи підприємництва”, “Стратегія підприємства”, “Економіка і організація інноваційної діяльності підприємства” (довідка від 29.05.2007 № 1302/1047).

**Особистий внесок** **здобувача.** Представлені результати наукового дослідження отримані здобувачем особисто і відбивають авторський підхід до вирішення наукових задач щодо впровадження та удосконалення системи управління якістю продукції і виробництва на машинобудівних підприємствах України як основного фактору стратегії їх конкурентоспроможності. Внесок здобувача у спільно опублікованих роботах відзначений окремо у переліку наукових праць.

**Апробація результатів дисертації**. Основні положення і результати дисертації доповідалися автором і були схвалені на 7 наукових та науково-практичних конференціях: Міжнародній науково – практичній конференції “Управління підприємством: проблеми та шляхи їх вирішення”(Ялта, ДонДУЕТ, 2003 р.); Міжнародному науково-практичному семінарі «Проблемы развития внешнеэкономических связей и привлечения иностранных инвестиций: региональный аспект» (Донецк – Славяногорск, ДонНУ, 2003 р.); ІІ Всеукраїнській науково – практичній конференції «Україна у світовій економічній спільноті» (Дніпропетровськ, 2004 р.); Міжнародній науково – практичній конференції “М.І. Туган – Барановський – видатний вчений економіст. Спадщина та новації” (Донецьк, 2005р.); науково – практичних конференціях викладачів і аспірантів ДонДУЕТ у 2003р., 2005р.та 2006р.

**Публікації.** За темою дослідження опубліковано 8 наукових робіт загальним обсягом 2,89 друк.арк., з яких особисто автору належить 2,49 друк.арк., у тому числі 5 робіт у наукових фахових виданнях загальним обсягом 2,34 друк.арк., з яких автору належить 1,94 друк.арк.

**Структура й обсяг дисертації.** Дисертація складається зі вступу, трьох розділів і висновків, викладених на 171 сторінках, списку використаних джерел із 136 найменувань на 11 сторінках і 4 додатків на 22 сторінках. Загальний обсяг дисертації – 204 сторінки, включаючи 12 таблиць і 28 рисунків на 42 сторінках.

**Оцінка мови та стилю дисертації.**Дисертаційна робота написана чіткою, грамотною мовою, зміст викладено у логічній послідовності.

**Відповідність змісту дисертації спеціальності, за якою вона подається до захисту.**Зміст проведеного дослідження відповідає спеціальності 08.00.04 – Економіка та управління підприємством (машинобудування та металургія)

**ВИСНОВКИ**

У дисертації зроблено теоретичні узагальнення і знайдено нове вирішення комплексної науково – практичної проблеми, що полягає в розробці стратегії конкурентоспроможності підприємства на засадах системи управління якістю підприємства. Основні висновки та рекомендації зводяться до наступного:

1. Стратегічний напрям України - вступ до Європейської спільноти та ВТО. Це може принести позитивні результати для нашої країни тільки за умови забезпечення високої конкурентоспроможності як окремих підприємств, галузей, товарів, так і країни в цілому. Проте на сьогодні, за даними світових рейтингових агентств, Україна за показником конкурентоспроможності серед 102 країн посідає 66 місце , а за показником перспективи конкурентоспроможності – тільки 84.

Світовий досвід доводить, що на протязі останніх тридцяти років задача досягнення конкурентоспроможності підприємств вирішується в значній мірі шляхом формування СУЯ. Станом на 2006 р. кількість чинних сертифікованих систем якості в Україні майже в 3 рази менше порівняно з Росією, що дозволяє нашій країні займати лише 18 місце серед країн Європейської спільноти.

2. В умовах глобальної конкуренції виявлено сутність стратегії конкурентних переваг, простежено логіку, виділено шість етапів розвитку теорії переваг і надано їх характеристику (від абсолютних, конкурентних до порівняльних).

3. Дослідження якості як загальнонаукової та економічної категорії, а також як об’єкта управління дозволило запропонувати авторський варіант визначення якості як економічної категорії: *якість – це рівень (ступінь) задоволення (виконання) встановлених чи передбачуваних потреб (вимог) споживачів і інших зацікавлених сторін сукупністю властивостей і характеристик певного об’єкту (продукції, послуг)*.

4. Проаналізовано та уточнено основні дефініції, відмічено нові парадигми: *конкуренції* як «співробітництва», а не боротьби; *якості* (“якість як філософія” та “якість як стратегія”), *конкурентоспроможності,* що базується на товарній специфікації в епоху кастомізації.

5. Розроблено модель еволюції якості та уточнено моделі її складових елементів: *спіралі якості* та *петлі якості*. Запропонована модель еволюції якості відрізняється від існуючої моделі якості не тільки структурою бази якості (яку склали не дві, а чотири складові: матеріально-технічна база, персонал з їх кваліфікацією і інтересом, менеджмент та технології), а й ідеологією та філософією формування моделі. При цьому інтегральний показник якості підприємства (виробу, галузі) може розвиватися у часі за витками спіралі, що поширюється і, в свою чергу, складається з окремих петель якості. Процес поширюється до моменту, доки не вичерпано можливості існуючої бази якості. З появою нової бази якості процес розвитку інтегрального показника якості продовжується. Конкретизовано структуру моделі петлі якості, загальне означення якої надано в стандарті ISO 8402. Структуру склали взаємопов’язані види діяльності: маркетингові дослідження, проектування, виробництво, збут, експлуатація, утилізація.

6. З’ясовано сутність та досліджено еволюцію концепцій якості; формалізовано механізм побудови інтегрального показника конкурентних переваг підприємства з урахуванням різноманітних факторів якості, а саме, якості проектування, виробництва, збуту, експлуатації і утилізації.

7. Розкрито сутність, структуру, функції та складові елементи системи якості. Система якості насамперед має бути представлена сукупністю організаційних структур. Служба якості організовує роботу з якості на підприємстві (створює систему якості), контролює якість продукції, забезпечує виробництво нормативною базою (стандартами) і засобами вимірів, проводить внутрішні перевірки системи якості, організовує сертифікацію продукції і системи якості, координує, контролює і здійснює методичне керівництво роботою інших структур, що виконують функції в системі якості.

8. Побудовано моделі систем управління якістю на підприємстві: а) матеріально - інформаційну модель відкритої саморегулюючої СУЯ, описану в стандартах серії ISO 9000: до відомих елементів додано елемент “реакція”, який являє собою інформацію щодо задоволення потреб споживачів якістю продукції і варіантами підвищення якості на підприємстві (за рахунок удосконалення або інновацій). Указано на наявність матеріально-речовинних та інформаційних потоків; б) структурну модель типового процесу управління виробництвом (якістю) - уточнено її елементи, а саме: ресурси, ринок, виробництво, споживачі, реакція (підвищення якості за рахунок удосконалення або інновацій); в) формалізовану структурну модель типового процесу управління виробництвом (якістю) для випадку лінійних економічних систем, шляхом подання моделі у матричній формі та з’ясування впливу зворотного зв’язку за рахунок знаку відповідного доданку.

9. Аналіз процесів та проблем стандартизації і сертифікації як продукції, так і систем якості показав, що створення в українських компаніях систем якості відповідно зі стандартами ISO 9000 має починатися зі створення загальної методології, що передбачає реальну оцінку стартових умов, етапи і послідовність робіт з якості на шляху перебудови всієї корпоративної культури на принципах загального менеджменту якості (TQM). Існує нагальна потреба вдосконалення теоретичної бази управління якістю взагалі і стандартів ІSO 9000 зокрема, щоб одержати в результаті логічно обґрунтовані й більш зрозумілі для практичного використання стандарти.

10. Теоретично обґрунтовано механізм функціонування та удосконалення СУЯ на машинобудівному підприємстві. Побудовано алгоритм удосконалення СУЯП, що являє собою ітераційний процес, початком якого виступає наявність невідповідності існуючої СУЯ вимогам ринку і можливостям підприємства.

11. Запропоновано механізм розробки стратегії удосконалення СУЯП та сформовано стратегію конкурентоспроможності підприємства на засадах СУЯП.