

А. Ю. Погребняк,

к. е. н., доцент, доцент кафедри економіки і підприємництва, Національний технічний університет України "Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського"

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2421-476X>

Г. І. Мошкун,

магістрант кафедри економіки і підприємництва, Національний технічний університет України "Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського"

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0270-2535>

DOI: 10.32702/2306-6814.2024.12.149

ВПЛИВ ІМПЛЕМЕНТАЦІЇ ІНСТРУМЕНТІВ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНУ ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ

A. Pohrebniak,

PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Economics and Entrepreneurship, National Technical University of Ukraine "Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute"

H. Moshkun,

Master's student of the Department of Economics and Entrepreneurship,

National Technical University of Ukraine "Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute"

IMPACT OF THE IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT TOOLS ON THE EXTERNAL ECONOMIC ACTIVITY OF THE ENTERPRISE

Основною метою діяльності підприємства є максимізація прибутку. Для того щоб досягти цю мету, підприємства вдаються до різних заходів та стратегій. Найпоширенішими можуть бути такі заходи: розвиток виробництва, здійснення диверсифікацію продукції, залучення нових технологій, підвищення кваліфікації персоналу, активна маркетингова діяльність, але найчастіше пошук нових можливосте на міжнародних ринках та розширення своєї зовнішньоекономічної діяльності. Імплементация інструментів менеджменту якості дає можливість не тільки досягти окреслених цілей, але й сприяє становленню іміджу підприємства приносячи позитивний ефект. Саме тому в даній статті здійснено теоретичне дослідження системи управління якістю, інструментів менеджменту якості, процес їх впровадження на підприємстві та відповідно вплив цих заходів на зовнішньоекономічну діяльність. Для дослідження поняття "якість" проаналізовано фактори впливу, показники через які можна оцінити якість продукції, методи управління якістю. Розглянуто вплив покращення якості продукції на підприємство та його зовнішньоекономічну діяльність, розроблено систему рекомендаційних заходів задля покращення якості продукції та, відповідно, підвищення ефективності зовнішньоекономічної діяльності.

The main goal of the company's activity is profit maximization. To achieve this goal, enterprises employ various measures and strategies. The most common measures may include production development, product diversification, the adoption of new technologies, personnel skill enhancement, active marketing activities, but most often, seeking new opportunities in international markets and expanding their foreign economic activities. The implementation of quality management tools makes it possible not only to achieve the outlined goals, but also contributes to the formation of the image of the enterprise, bringing a positive effect. That is why this article carries out a theoretical study of the quality management system, quality management tools, the process of their implementation at the enterprise and, accordingly, the impact of these measures on foreign economic activity. In order to study the concept of "quality", influencing factors, indicators that can be used to assess product quality, and quality management methods were analyzed.

It is determined that quality control is a thorough and constant monitoring of the results of products and production in order to identify deviations and problems. In the case of deviations from the established norms and plans, it is necessary to immediately take measures to resolve them.

The impact of improving the quality of products on the enterprise and its foreign economic activity was also considered, a system of recommended measures was developed to improve the quality of products and, accordingly, increase the efficiency of foreign economic activity.

In the conclusions, it was noted that the coordinated work of the business entity and the improvement of the quality management system make it possible to: improve the company's products, increase consumer loyalty, effective interaction with other participants in market relations, improve the results of operations through the minimization of costs and the growth of profits, the formation of a new price policy, mastering new markets and opportunities, attracting investments, increasing competitiveness, etc. All these factors have a positive effect on the foreign economic activity of the economic entity.

Ключові слова: якість, управління бізнес процесами підприємства, зовнішньоекономічна діяльність, сертифікація, стандарти якості, підприємство, інструменти, методи.

Key words: quality, enterprise business process management, foreign economic activity, certification, quality standards, enterprise, tools, methods.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Повномасштабна війна зумовила значний вплив на діяльність вітчизняних підприємств, переважно негативний. Тому в сучасних реаліях підприємства вдаються до пошуку можливого інструментарію покращення якості продукції та функціонування в цілому, що забезпечить виконання цілей та мети діяльності, а також сприятиме покращенню зовнішньоекономічної діяльності.

Важливість розвитку підприємства в сфері зовнішньоекономічної діяльності пояснюється кількома факторами, серед яких є: опанування нових ринків та залучення нових клієнтів, максимізація прибутку та залучення іноземних інвестицій у виробництво тощо. Усі ці фактори є особливо критичними для підприємств, що функціонують в умовах війни.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Дослідження інструментарію покращення якості на підприємствах стало основою багатьох праць науковців, серед яких: Джуран Дж., Тагуті Г., Пастухова В., Крилова Г., Харченко Т., Губіна В., Гринчуцька С., Демінг Е., Ісікава К., Фейгенбаум А., Кросбі Ф. та інші науковці [1; 2].

Однак важливим є комплексне дослідження поняття управління якістю та зовнішньоекономічна діяльність.

Остання, в свою чергу, вивчалась такими вітчизняними науковцями: Швайка Л., Баскакова А., Дідковський І., Завадський І., Пісьмаченко Л., Кириченко С.О., Тульчинська С.О., Сіденко В., Рибалкін В., Третяк В., Покровська В., Соколенко С. та інші. [3]

ФОРМУВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Основною метою статті є дослідження інструментів якості, які можуть покращити діяльність підприємства та підвищити ефективність його зовнішньоекономічної діяльності. З урахуванням різних факторів, а також наявних проблем та перешкод функціонування в умовах повномасштабної війни.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Зміни в попиті, а також значні руйнування підприємств внаслідок повномасштабної війни, зумовили необхідність застосування інструментарію якості та впровадження системи управління якістю для покращення роботи підприємств.

Поняття "якість" є необхідним елементом у діяльності підприємства, оскільки виступає своєрідним індикатором результативності виробництва.

Для того щоб оцінити свою зовнішньоекономічну діяльність, підприємство використовує поняття "якість" у декількох напрямках [4]:



Рис. 1. Система управління якістю

Джерело: сформовано на основі [5].

Таблиця 1. Показники якості продукції

Класифікаційна ознака	Приклади показників
Властивості продукції	призначення, надійність, безпека, економічні, екологічні, ергономічні, рівень технологічності, патентно-правові, стандартизації, уніфікації, транспортельності.
За чисельністю властивостей	одиничні та комплексні.
За способом використання для оцінювання	базові та відносні
За методом вираження	натуральні та вартісні
За періодом визначення показників	прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні.

Джерело: сформовано на основі [2, с. 7].

— "відносна якість" — для того щоб здійснити порівняння об'єктів, виявити переваги та слабкі сторони власної продукції відносно конкурентів;

— "рівень якості" — безпосередньо статистична оцінка продукції або послуги;

— "ступінь якості" — для формування точної технічної характеристики об'єкта.

Під системою управління якістю прийнято розуміти набір елементів, які взаємодіють та залежні між собою з метою формування цілей та політики в сфері якості.

Головною ціллю даної системи є забезпечення якості продукції підприємства на високому рівні. Досягнення встановлених цілей можливе шляхом організації злагодженої роботи та залучення результативного інструментарію якості [1].

Система управління якістю є однією з необхідних умов щоб підприємство могло здійснювати ефективну ЗЕД. Однак її імплементація на підприємстві необхідна на всіх його рівнях, тобто управління якістю продукції, діяльності, підприємством та загальною якістю. Таким чином система управління якістю формує певну ієрархію.

Об'єктом управління якістю найчастіше виступає продукція, послуги або певна діяльність, яка піддається впливу з боку різних методів, інструментів, чинників. А також до нього застосовують ряд показників задля оцінки рівня якості.

Суб'єктами цієї системи може бути як окрема особа так і підприємство в цілому яке вдається до різних заходів задля покращення рівня якості.

Для того щоб забезпечити злагодженість роботи суб'єкта господарювання необхідно слідувати загальноприйнятим принципам діяльності. А саме:

1. орієнтація на мету;
2. системність та комплексність;

3. непереривність процесу управління;

4. об'єктивність;

5. оптимальність.

Візуально зобразити схему управління якістю можна як на рис. 1.

Плануванням якості — це дослідження та прийняття рішення щодо того, які підприємство використовуватиме стандарти якості. Якщо суб'єкт господарювання хоче провадити зовнішньоекономічну діяльність, то в такому випадку вартої уваги ISO 900. Адже це міжнародні стандарти, які вважаються фундаментальними. Отримавши сертифікацію даної системи, підприємство можна вважати здібним до виготовлення якісної продукції, налагодженого виробництва та конкретності.

У свою чергу серія стандартів ISO 900 має такий поділ [1]:

— менеджмент з метою досягнення постійного успіху підприємства (ISO 9004: 2009);

— стандарт який контролює системи управління якістю та системи управління зовнішнім середовищем (ISO 19011: 2009);

— система щодо управління якістю. Принципи та поняття в даній сфері (ISO 900: 2015);

— система щодо управління якістю та вимоги до неї (ISO 900: 2016) [3].

Окрім розглянутих стандартів в Україні було розроблено серію нормативно-технічних документів, для того щоб забезпечити гармонізацію методів та показників оцінювання якості продукції та її управління на різних підприємствах. Додатково в ДСТУ міститься інформація щодо поняття якості, наявних видів браку та дефектів, характеристики продукції. Серед найбільш важливих документів виділяють [2]:

1. ДСТУ щодо якості продукції та її оцінювання. Інформація про терміни та визначення.



Рис. 2. Фактори впливу на якість продукції

Джерело: сформовано на основі [2, с. 10].

2. ДСТУ про процеси управління якістю та способи її забезпечення.

3. ДСТУ з випробовування та контролю якості товарів. Сукупність термінів та визначень

Процес забезпечення якості передбачає оцінювання щодо виконання проекту та його відповідність стан-

дартам якості. Виконання цього етапу в системі управління якістю можливе за рахунок:

- обслуговування продукції після здійснення продажу;
- консультування;
- технічне обслуговування та допомога;
- додаткові послуги такі, як транспортування, монтаж, встановлення тощо [5].

Контроль якості — ретельне та постійне відстеження результатів щодо продукції та виробництва з метою виявлення відхилень і проблем. У випадку наявності відхилень від встановлених норм та планів необхідно негайно вжити заходів щодо їх вирішення.

Очевидно, що кожне підприємство прагне постійного розвитку та удосконалення, тому важливе місце в системі управління якістю посідає безперервне покращення продукції. Показники якості продукції можна класифікувати за різними ознаками, які наведено в табл. 1.

Велика різноманітність показників за якими досліджується якість продукції зумовлена різноманітністю факторів впливу на неї. Найбільш поширені фактори узагальнено на рис. 2.

Кожен із запропонованих факторів може впливати на продукцію та процес виробництва як самостійно, так і комплексно з декількома факторами.

Існує велика кількість інструментів, які допомагають вирішити негативний вплив факторів та підвищити якість. Статистичними інструментами якості є наступні: спосіб використання контрольного листка або карти, методика розташування інформації, гістограми, діаграми розкиду та причинно-наслідкові, діаграма Парето [5].

Велика кількість вітчизняних та зарубіжних науковців зумовила різні підходи до класифікації способів керування якістю. Класичні методи управління якістю наведено на рисунку 3.

Однак, динамічний розвиток науки та дослідження діяльності підприємств стали поштовхом формування більш сучасних способів керування якістю. Серед яких можна виділити [1]:

- постійне поліпшення за підходом Кайзена;
- підхід поділу функцій якості QFD (QFD — Quality Functional Development);
- методологія шести сигм;



Рис. 3. Класичні способи управління якістю

Джерело: складено на основі [5].



Рис. 4. Методи управління якістю та ЗЕД

Джерело: сформовано на основі [5].

Незалежно від того, який підхід до управління якістю буде використаний на підприємстві, їм притаманні деякі спільні завдання. Основними є наступні: детальне вивчення інформації щодо підприємства в цілому, процесів виробництва та його продукцію, аналіз ресурсів, які залучаються, наявність, структура та особливості людського потенціалу, виявлення та оцінювання змін після впровадження інструментарію якості.

Окрім використання інструментарію поліпшення якості продукції, можна використовувати ряд інструментів, які підвищують результативність діяльності підприємства, зокрема в напрямку зовнішньоекономічної діяльності. Серед таких можуть бути наступні: маркетинг та ефективна стратегія просування, детальний аналіз діяльності та вивчення попиту на продукцію підприємства, сприяння підвищенню конкурентоспроможності, забезпечення процесу виробництва з дотриманням всіх технічних вимог та технологій, контроль на всіх етапах діяльності, сертифікація продукції, матеріально-технічне забезпечення, екологічне та якісне пакування задля довшого зберігання продукції та дотримання умов зберігання та постачання.

Якщо підприємство використовує більш сучасні методи, наприклад маркетинг, це сприяє просуванню його продукції, формуванню іміджу, створенню правильної стратегії діяльності, що в свою чергу не просто сприятиме покращенню якості діяльності, а й відкриватиме нові можливості на міжнародних ринках збуту.

Важливо звернути увагу, що як управління якістю так і зовнішньоекономічною діяльністю властиві 4 основні методи представлені на рисунку 4.

Під економічними методами розуміють систему економічних заходів, використання яких є необхідною умовою для досягнення матеріальних цілей підприємства.

Організаційно-розпорядчі методи часто називають ще адміністративними, вони націлені на організацію роботи та керування об'єктами. До організаційно-розпорядчих методів найчастіше відносять накази, нормативи, положення та інші методи дисциплінарного характеру.

Соціально-психологічні методи поділяють на дві великі групи:

1. соціальні, які передбачають мотиваційних характер заходів, формуються під впливом релігійних, культурних та інших особливостей середовища;
2. психологічні націлені на використанні різних заходів та прийомів з метою формування відповідного клімату в колективі, створенні належних взаємовідносин між працівниками тощо.

Інженерно-технічні методи передбачають дослідження якості продукції, виготовлення її з урахуванням всіх вимог та стандартів, а також коригування технологій на процесів виробництва з метою покращення якості.

Очевидним є факт, що споживачі завжди надають перевагу якісній продукції, тож ефективність зовнішньоекономічної діяльності підприємства прямопропорційно залежить від рівня управління якістю на підприємстві, залучення відповідних методів та інструментів. У свою чергу впровадження системи управління якістю для підприємства дає такі можливості:

1. підвищення попиту на власну продукцію та зростання кількості споживачів;

2. покращення якості своєї продукції;
3. розширення ринків збуту та обсягів реалізованої продукції;
4. зростання прибутків підприємства;
5. формування успішного іміджу підприємства;
6. зростання кількості партнерів та підвищення довіри до підприємства;
7. підвищення конкурентоспроможності;
8. зростання продуктивності та формування трудового потенціалу на підприємстві;
9. зменшення витрат пов'язаних з браком продукції та неефективною діяльністю;
10. мінімізація ризиків пов'язаних з внутрішнім середовищем.

ВИСНОВКИ

Отже, впровадження інструментів якості та формування системи управління є необхідною умовою для розвитку зовнішньоекономічної діяльності підприємства. Воно включає такі етапи:

- дотримання міжнародних стандартів якості;
- навчання персоналу методам управління якістю та підвищення його кваліфікації;
- постійний контроль за виконанням поставлених задач та коригування відхилень;
- впровадження систем покращення якості та оцінка їх результативності.

Злагоджена робота суб'єкта господарювання та покращення системи управління якістю дає можливість: удосконалювати продукцію підприємства, підвищувати лояльність споживачів, ефективну взаємодію з іншими учасниками ринкових відносин, покращення результатів діяльності через мінімізацію витрат та зростання прибутків, формування нової цінової політики, опанування нових ринків та можливостей, залучати інвестиції, підвищувати конкурентоспроможність тощо. Усі ці фактори чинять позитивний вплив на зовнішньоекономічну діяльність суб'єкта господарювання.

У сучасних умовах для діяльності компаній важливе формування іміджу. Будь-які додаткові заходи в напрямку покращення продукції, отримання сертифікації, діяльність з дотримання норм ISO 900 здійснюються з власної волі керівників, однак вони можуть бути застосовані в стратегії просування, маркетингових заходах та в цілому для формування бренду компанії на міжнародній арені.

Література:

1. Гринчуцька М. В. Управління якістю: конспект лекцій. Тернопіль: ТНТУ імені І. Пулюя, 2011. 76 с.
2. Dergalyuk M., Tulchynska S. Influence factors of on foreign economic activity of enterprises in Ukraine. News of Science and Education. No 5 (66), 2019. P. 21—28.
3. Кириченко С. О., Кривда О. В., Дубенець В. П. Концептуальні засади стратегічного управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства. Ефективна економіка: електронне наукове фахове видання. 2019. No 5. С. 1—5. DOI: 10.32702/2307-2105-2019.5.31
4. Костюнік О.В., Сивашенко Т.В., Щепіна Т.Г. Зовнішньоекономічна діяльність підприємств в умовах воєнного стану: виклики та перспективи впровадження.

Інфраструктура ринку. 2023. No 75. С. 96—101. DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastruct75-17>

5. Кундєєва Г. О, Топчій К. В. Управління якістю підприємства. Science, society, education: topical issues and development prospects: abstracts of the 5th International scientific and practical conference. Харків. 2020. С. 736—742.

6. Nesterova K., Marchenko V.M., Lasebnyk I., Pavlova V., Burkova L., Omelchuk L. Identification and assessment of external risks of the enterprises foreign economic activity. International journal of scientific & technology research. 2020. 9 (2). P. 4672—4675.

7. Новіков О. Є. Садридін Т. Ш. Систематизація наукових поглядів щодо визначення сутності терміну "Зовнішньоекономічна діяльність". Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2014. No 2. С 183—186.

8. Pohrebniak A., Chobitok, V., Mushnykova S., Semenchuk T., Porsiurowa I. (2023) Strategic management of the investment support of the activity of enterprises in the conditions of the global challenges. Management theory and studies for rural business and infrastructure development. Volume: 45 Issue: 3 Page: 258—266. DOI: <http://doi.org/10.15544/mts.2023.26>

9. Pohrebniak A., Petrashko L., Dovgopol N., Ovsichenko Yu., & Berveno O. (2021). Functioning of Economic Systems in the Context of Their Potential Development in the Conditions of Circular Economy. IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security, 21_(12), 309—315. <https://doi.org/10.22937/IJCSNS.2021.21.12.43>.

10. Тульчинська С. О., Кириченко С. О., Бут А. В., Дубенець В. П. Стимулювання зовнішньоекономічної діяльності підприємств в умовах реалізації концепції транскордонного співробітництва. Інвестиції: практика та досвід. 2019. No 2. С. 20—23.

11. Тульчинська С. О., Копійка С. В. Зовнішньоекономічна діяльність підприємств в умовах глобальних трансформацій. Інвестиції практика та досвід. 2023. Вип. 24. С. 61—65. DOI: 10.32702/2306 6814.2023.24.61

12. Тульчинська С. О., Копійка С. В. Проблеми забезпечення ефективного управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємств в умовах воєнного стану. Агросвіт. 2023. No 24. С. 17—22. DOI: 10.32702/2306-6792.2023.24.17

13. Управління якістю: основні категорії і поняття. Освіта. UA: веб-сайт. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/management/13878/> (дата звернення 04.05.2024).

14. Шереметинська О. В., Захарченко А. А. Формування системи якості підприємства. Приазовський економічний вісник. Сер. Економіка та Управління. 2021. Вип. 1 (24). С. 140—145.

References:

1. Hrynchuts'ka, M.V. (2011), Upravlinnia yakisti: konspekt lektsij. [Quality management: lecture notes], TNTU imeni I. Puluiua, Ternopil'.

2. Dergalyuk, M. and Tulchynska, S. (2019), "Influence factors of on foreign economic activity of enterprises in Ukraine", News of Science and Education, vol. 5, No 66, pp. 21—28.

3. Kyrychenko, S.O. Kryvda, O.V. and Dubenets, V.P. (2019), "Conceptual principles of strategic management of the enterprise's foreign economic activity", Effective economy: electronic scientific publication, vol. 5. <http://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.5.31>.

4. Kostunuk, O.V. Syvashenko, T.V. and Schepina, T.H. (2023), "Foreign economic activity of enterprises under martial law: challenges and prospects of implementation", Infrastruktura rynku, vol. 75. <https://doi.org/10.32782/infrastruct75-17>.

5. Kundieieva, H.O. and Topchij, K.V. (2020), "Enterprise quality management", Science, society, education: topical issues and development prospects: abstracts of the 5th [International scientific and practical conference], Kharkiv, Ukraine, pp. 736—742.

6. Nesterova, K. Marchenko, V. Lasebnyk, I. Pavlova, V. Burkova, L. and Omelchuk, L. (2020), "Identification and assessment of external risks of the enterprises foreign economic activity", International journal of scientific & technology research, vol. 9, No2, pp. 4672—4675.

7. Novikov, O.Ye. and Sadridinov, T.Sh. (2014), "Systematization of scientific views on defining the essence of the term 'Foreign economic activity'" "Zovnishn'oeconomichna diial'nist". Visnyk Khmel'nyts'koho natsional'noho universytetu. Ekonomichni nauky, vol. 2. pp. 183—186.

8. Pohrebniak, A. Chobitok, V. Mushnykova, S. Semenchuk, T. and Porsiurowa, I. (2023), "Strategic management of the investment support of the activity of enterprises in the conditions of the global challenges", Management theory and studies for rural business and infrastructure development, vol. 45, No. 3 available at: <http://doi.org/10.15544/mts.2023.26>.

9. Pohrebniak, A. Petrashko, L. Dovgopol, N. Ovsichenko, Yu. and Berveno, O. (2021), "Functioning of Economic Systems in the Context of Their Potential Development in the Conditions of Circular Economy", IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security, vol. 21, No. 12. <https://doi.org/10.22937/IJCSNS.2021.21.12.43>.

10. Tul'chyn's'ka, S.O. Kyrychenko, S.O. But, A.V. and Dubenets', V.P. (2019), "Stimulation of foreign economic activity of enterprises in the context of implementation of the concept of cross-border cooperation", Investments: Practice and Experience, vol. 2, pp. 20—23.

11. Tul'chyn's'ka, S.O. and Kopijka, S.V. (2023), "Foreign economic activity of enterprises in conditions of global transformations", Investments: Practice and Experience, vol. 24, pp. 61—65.

12. Tul'chyn's'ka, S.O. and Kopijka, S.V. (2023), "Problems of ensuring effective management of foreign economic activities of enterprises under martial law", Ahrosvit, vol. 24. <https://doi.org/10.32702/2306-6792.2023.24>.

13. Osvita.UA (2011), "Quality management: main categories and concepts", available at: <https://osvita.ua/vnz/reports/management/13878/> (Accessed 4 May 2024).

14. Sheremetyn's'ka, O.V. and Zakharchenko, A.A. (2021), "Formation of the enterprise quality system", Pryazov's'kyj ekonomichnyj visnyk. Ser. Ekonomika ta Upravlinnia, vol. 1, No. 24, pp. 140—145.

Стаття надійшла до редакції 06.06.2024 р.