

Л.А. Рибалко-Рак, канд. екон. наук

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

В.А. Панченко, канд. екон. наук

Кіровоградський кооперативний коледж економіки і права ім. М.П. Сая

Використання інструментів управління якістю в роздрібному кооперативному торговельному підприємстві

Одним із напрямів забезпечення ефективності функціонування системи управління якістю є вмiле оперування інструментами управління якістю. У статті досліджено інструменти контролю якості, інструменти управління якістю, їх призначення та особливості використання в системах управління якістю, визначено напрями використання названих вище інструментів в діяльності роздрібногo кооперативного підприємства.

кооперативне торговельне підприємство, кооперативного контролю, управління якістю

I. Вступ

В період розбудови національної економіки України та переходу її до інноваційної моделі розвитку, особливу увагу привертають її народногосподарські комплекси, що забезпечують не тільки економічний розвиток суспільства, але і його соціальну складову. Саме тому сьогодні постають об'єктивні завдання щодо визначення напрямів і механізмів розв'язання проблем ефективного функціонування підприємств та організацій споживчої кооперації

Дослідженням управління в сучасних ринкових умовах функціонування системи споживчої кооперації присвячено низку праць теоретиків та практиків – С.Г. Бабенка, С.Д. Гелея, Я.А. Гончарука, В.В. Апопія, І.А. Маркіної, Ф.І. Хміля, П.Ю. Балабана, В.Г. Галюка [1; 5; 7]. В економічній літературі проблеми розвитку та вдосконалення систем управління на засадах якості розглядалися в дослідженнях таких учених – Е. Демінга, Д. Джурана, К. Ісікави, Ф. Кросбі, Г. Тагуті, Ф. Тейлора, А. Фейгенбаума, В. Шухарта, П. Калити, І. Мазура, Б. Мізюка, В. Шапіро, М. Шаповала, Л. Шимановської-Діанич [2-4; 6; 8-11] та інших. Проте необхідно враховувати особливості формування системи управління якістю, які спричинені специфікою діяльності організацій і підприємств споживчої кооперації, зокрема й щодо застосування інструментів управління якістю.

II. Постановка задачі

Мета дослідження визначається встановленням напрямів застосування інструментів управління якістю в роздрібному кооперативному торговельному підприємстві, і конкретизується в наступних завданнях: дослідження набору інструментів контролю якості, дослідження призначення та особливостей використання інструментів управління якістю, визначення напрямів впровадження цих інструментів в процес управління роздрібногo кооперативного підприємства.

У статті автори вдалися до застосування діалектичного методу наукового пізнання, системного підходу, методів наукової абстракції, логічного аналізу, теоретичного узагальнення.

III. Результати

Досліджуючи питання застосування інструментів управління якістю в соціально-економічних системах, важливо проаналізувати кооперативне роздрібне торговельне підприємство, яке є безпосереднім суб'єктом надання торговельних послуг. Об'єктом на який спрямовано інструменти управління якістю є інформація, виходячи із цього доцільно проаналізувати інформаційне забезпечення на базі роздрібного кооперативного торговельного підприємства у таблиці 1.

Кооперативне роздрібне підприємство являє собою групу об'єднаних магазинів, до складу яких входять центральний магазин і інші торговельні одиниці, тобто філії, які знаходяться неподалік від центрального магазину і ближніх населених пунктів.

Таблиця 1 - Інформаційне забезпечення на базі роздрібного кооперативного торговельного підприємства

Посада/Відділ відповідної вищестоящої кооперативної організації	Вхідна інформація	Вихідна інформація
Заступник голови правління з торгівлі	Керівні документи і вказівки із усіх питань господарської діяльності	Термінові повідомлення, інформація про виконання розпоряджень, постанов, пропозиції щодо покращення діяльності
Заступник голови правління з заготівель	Інструктивні вказівки з питань закупівлі сільськогосподарської та дикорослої продукції	Відомості про закупівлю сільськогосподарської та дикорослої продукції, заявки на необхідну тару та вивіз продукції
Торговий відділ	Основні правила роботи магазинів, інструкції і інші документи, що регламентують роботу; відомості про розподіл фондів і надходження товарів; графіки завозу товарів; асортиментні переліки; плани комплексної раціоналізації, проведення ремонтів	Заявки на завезення товарів у магазини, замовлення покупців на товари складного асортименту; заявки на необхідне обладнання, інвентар, ваговимірвальні прилади, касові апарати, засоби механізації, холодильне устаткування; ремонт приміщення і обладнання магазинів, рекламне оформлення; пропозиції про повернення на склади товарів, що завезені в надлишкових обсягах
Товарознавець із тари	Інструктивні матеріали про роботу з тарою; завдання по збору від населення і повернення промисловості порожньої тари	Відомості про надходження, відвантаження і залишки всіх видів тари по затверджених формах
Планово-економічний відділ	Плани і завдання за встановленими показниками; нормативи товарних запасів; плани надходження товарів; відомості про рівень виконання планових завдань і інших встановлених показників	Плани-заявки господарської діяльності; інші матеріали для складання статистичної звітності

Продовження таблиці 1

Бухгалтерія	Копії товарно-грошових звітів із підтвердженням приймання і висновками; вказівки про порядок складання звітності, інструктивні та нормативні матеріали	Товарно-грошові звіти та документи про рух матеріальних цінностей; таблиць обліку робочого часу
Відділ кадрів	Документи про переміщення працівників, наданні відпусток; плани підвищення кваліфікації кадрів; відомості про проведення атестацій, конференцій тощо	Заявки про потребу в працівниках; пропозиції про заохочення кращих працівників; графіки відпусток; матеріали для складання статистичної звітності по кадрах

Кооп підприємство здійснює організаційне та господарське керівництво діяльністю магазинів і інших торговельних одиниць, а також контроль за їх роботою. Директор звітує перед членами кооперативу в установлені строки, та організовує звітність інших виборних працівників (завідуючих магазинів). Кооперативне роздрібне підприємство повинне забезпечити виконання таких завдань: забезпечення високої культури обслуговування, найбільш повне задоволення попиту населення, виконання плану роздрібно-товарообороту, впровадження прогресивних методів продажу товарів і інноваційних технологій торговельних процесів, які забезпечать раціональне використання торговельних площ і обладнання, прискорять товарооборот.

Досягнення встановлених завдань обумовлено виконанням конкретних функцій директором, зокрема таких: організація роботи магазинів відповідно до затверджених для них Основних правил, внесення на розгляд правління пропозицій про встановлення раціонального режиму праці магазинів, асортиментних переліків із урахуванням потреб споживачів, забезпечення дотримання у магазинах встановленого порядку викладення і розміщення товарів з метою досягнення необхідних зручностей для покупців та росту обсягів продажу товарів із кожного квадратного метру площі, відслідковування стану товарних запасів, доведення до відома кожного торгового підприємства Основних правил роботи магазину, інструкцій і інших документів, що регламентують їх роботу, забезпечення їх дотримання, проведення роботи з підбору кадрів для укомплектування торговельних одиниць, організація підвищення кваліфікації працівників, вивчення і впровадження досягнень передового досвіду, своєчасний розгляд пропозицій і зауважень постійної галузевої комісії, комісії кооперативного контролю за діяльністю підприємств торгівлі, вживання відповідних заходів, інформування комісії про виконану роботу, перевірка підзвітних торговельних одиниць, видання вказівок та контроль за їх виконання працівниками з питань, що пов'язані з реалізацією встановлених функцій, отримання від підзвітних підприємств інформації, необхідної для виконання встановлених функцій. Отже, основними обов'язками директора магазину є чітка організація торгового процесу і забезпечення високої культури обслуговування споживачів.

К. Ісікаві досліджував методи управління якістю [4; 10]. Методи статистичного контролю якості в подальшому були доопрацьовані й отримали назву „сім інструментів контролю якості” [6], їх характеристику наведено в таблиці 2.

Таблиця 2 - Характеристика інструментів контролю якості

Інструмент	Мета	Примітка для використання
1. Причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави, діаграма риб'ячий скелет) [9]	Допомагає ідентифікувати та наочно представити причини конкретної проблеми або результату, виявити, а потім послідовно усувати або мінімізувати вплив виявлених причин, що буде приводити до підвищення якості	Діаграма типу 5М розглядає такі компоненти якості, як „людина”, „машина”, „матеріал”, „метод”, „контроль”, а в діаграмі типу 6М додається компонент „середовище”; її застосування дозволяє виявити і згрупувати умови та фактори, що впливають на дану проблему
2. Контрольні листки (таблиці перевірок) [9]	Акумулює інформацію про дефекти для аналізу кількості та якості бракованих виробів у динаміці; систематизований збір даних для отримання чіткої „картини” фактів	Можливе застосування як при контролі за якісними, так і за кількісними ознаками
3. Контрольні карти [9]	Відображають характер зміни показника якості в часі; встановлення характеру невідповідностей і оцінка стабільності процесу	Будуються як за кількісними, так і за якісними ознаками; дозволяють розпізнати відхилення через невіпадкові або особливі причини від імовірних змін, властивих процесу
4. Гістограми [9]	Відображають залежність частоти влучення параметрів якості виробу або процесу у визначений інтервал значень від цих значень	Побудова за верхніми крайніми точками розкиду статистичних даних відносно середнього значення
5. Діаграма Парето [9]	Наочно демонструє відносну важливість всіх проблем чи умов, із метою вибору відправної точки для вирішення проблем, відслідковування результату чи визначення основної причини проблеми	Графічний метод ранжування факторів із застосуванням кореляційно-регресійного аналізу, метода аналізу структури, експертного методу, АВС-аналізу. Схема, будується на основі групування за дискретними ознаками, ранжування – в порядку зменшення (наприклад, за частотою появи) і відображає кумулятивну (накопичену) частоту. Основою є правило „80–20”: 80 % проблем є результатом 20 % причин
6. Діаграми розсіювання (діаграми розкиду, кореляційні поля) [9]	Виявляють кореляцію (силу впливу) між двома різними факторами	Будується як графік залежності між двома параметрами, при цьому можливо виявити позитивний, негативний взаємозв'язок чи його відсутність
7. Стратифікація (розшарування) [3]	З'ясування причин розкиду характеристик виробів, якщо існує припущення, що відхилення якості пов'язано з умовами виробництва; сортування даних за відповідними критеріями чи змінними	Застосування різних способів розшарування залежить від конкретних завдань, факторів (методи роботи, кваліфікація, якість сировини тощо). Досить часто використовується спосіб 4М, що враховує фактори, які залежать від людини (man), машини (machine), матеріалу (material), методу (method). У торгівлі розшарування може бути проведено по районах, фірмах, продавцях, видах товару, сезонах. Результати даного процесу часто відображають у вигляді діаграм і графіків

Інструменти контролю якості – це комплекс статистичних методів, що застосовуються для збору й аналізу первинних даних, які доцільно використовувати в операційній системі під час регулювання стабільності перебігу технологічного процесу.

Визнання та практичного застосування в аналітичній діяльності управління якістю набув графічний метод аналізу причинно-наслідкових зв'язків – „риб'яча кістка” (діаграма Ісікави). В основу схеми покладений принцип, що дозволяє класифікувати всі можливі групи впливів на процес або його елементи, зокрема матеріали (сировина, комплектуючі), послуги зовнішніх організацій; машини (устаткування, верстати й агрегати); методи (технології і підходи до організації виробництва); контроль; середовище; люди. Призначення методу полягає у виявленні та послідовному усуненні чи мінімізації впливу виявлених причин, що забезпечить підвищення якості.

Першим фахівцем у сфері якості, що обґрунтував доцільність переходу від контролю якості до управління нею, був Дж. Джуран [11]. Саме завдяки цьому фахівцю контроль якості став інструментом управління. Він уперше застосував правило Парето у сфері контролю якості. Італійський економіст В. Парето довів, що більша частина капіталу (80 %) знаходиться в розпорядженні незначної кількості людей (20 %). Це дало можливість Дж. Джурану розподілити фактори, що впливають на якість, на малочисельні (суттєво важливі) та багаточисельні (несуттєві).

Інструменти управління якістю – це комплекс статистичних методів управління якістю, які дозволяють здійснити аналіз кількісних і якісних даних і застосовуються для перетворення вимог споживача на параметри якості очікуваного продукту (табл. 3).

Таблиця 3 - Характеристика інструментів управління якістю

Інструмент	Мета	Примітка для використання
1. Схеми процесів (послідовність операцій, маршрутна карта, блок-схема) [9]	Графічна побудова послідовних стадій процесу з метою конкретизації розуміння взаємозв'язку стадій процесу чи проектування нового процесу	Будують фактичну та оптимальну схеми процесу для порівняння та виявлення потенційних резервів
2. Мозкова атака [9]	Створення якомога більшої кількості ідей із певної проблеми за короткий час	Можливий впорядкований (ідеї висуваються членами групи по черзі) та хаотичний підходи; це прийом використання мислення команди, що стимулює творчу активність
3. Графіки [8]	Наочне виявлення взаємозалежності кількісних величин чи їх зміни у часі, прогнозування результату за тенденціями, що виявляються з їх допомогою	Найчастіше використовуються такі типи: лінійний – часова зміна параметра; стовпчастий – кількісна залежність; круговий – співвідношення складових; стрічковий – співвідношення складових із одночасними часовими змінами; Z-подібний – оцінка загальної тенденції за місяць

4. Діаграма спорідненості [2; 8]	Виявлення причин порушення процесів, їх систематизація, встановлення заходів щодо їх усунення	Проблеми, що потребують вирішення, систематизуються за принципом спорідненості даних, що стосуються цих проблем
5. Діаграма залежності [2; 8]	Встановлення причин, що викликали появу проблем	Проблеми, що потребують вирішення, зафіксовані на діаграмах спорідненості
6. Матрична діаграма [2; 8]	Встановлення відповідності та взаємозв'язку факторів	Дозволяє відобразити відповідність певних факторів і явищ причинам їх виникнення та засобам усунення наслідків
7. Діаграма у вигляді дерева [3]	Відображення зв'язків між об'єктом і елементами, з яких він складається	Будується у вигляді багатоступінчастої деревовидної структури, елементами якої є різноманітні засоби та способи вирішення проблеми. Можливо відображати ідеї, вироблені під час „мозкового штурму”
8. Стрілочна діаграма [2; 8]	Використовується для складання оптимальних планів будь-яких заходів	Попередньо необхідно виокремити проблеми, які потребують вирішення, встановити заходи для їх усунення, визначити терміни та хід здійснення запланованих заходів
9. Діаграма планування оцінки процесу [2; 8]	Оцінка термінів і способів реалізації програми	Створює можливості для корегування заходів у ході виконання програми
10. Аналіз матричних даних, матриця пріоритетів [2; 8]	Графічне зображення в декількох двохмірних площинах	Відповідає методу аналізу складових, типовим прикладом якого є метод багатофакторного аналізу
11. Встановлення орієнтирів [3]	Зіставлення процесу з тими, що є у визнаних лідерів, і виявлення можливостей поліпшення якості, шляхом порівняння процесів і характеристик продукції	Визначаються цільові показники та пріоритети для розробки планів, реалізація яких призведе до поліпшення конкурентоспроможності на ринку

IV. Висновки

Варто зазначити, що представлений перелік інструментів контролю та управління якістю не вичерпує себе і може бути доповнений і розширений в процесі аналізу досвіду сучасних провідних компаній світу в сфері управління якістю. Чільне місце серед названих методів посідають статистичні методи у системі управління якістю. Як правило, вони широко використовуються в процесі контролю якості у виробництві. Хоча в сучасних умовах сфера їх використання значно поширилась на планування, проектування, маркетингу, матеріально-технічного забезпечення тощо.

Умовно існуючи статистичні методи управління якістю можна поділити на дві

групи: інструменти контролю якості, що являють собою інструменти надання та аналізу первинної інформації та інструменти управління якістю, що використовуються для перетворення вимог споживачів на параметри якості очікуваного продукту.

Проблемою у використанні статистичних методів є те, що вони досить складними для сприйняття персоналом організації і ґрунтуються на знанні методів та інструментів математичної статистики. Для вирішення даної проблеми професором Ісікавою були відібрані сім найбільш простих і доступних статистичних методів, які можуть використовуватися працівниками на робочих місцях для аналізу первинних даних.

Завершуючи розгляд інструментів контролю якості, слід чітко усвідомити, що вони являють собою інструменти надання інформації та її аналізу. Головне їх призначення – контроль процесу та надання інформації для його коригування і покращання. Їх застосування на практиці є однією із важливіших вимог, що висувається в рамках концепції менеджменту якості. Головне призначення другої групи статистичних методів управління якістю – забезпечення відповідності визначених параметрів вимогам до якості процесів планування, розробки, виробництва та вдосконалення продукту.

В цілому комплекс інструментів, що був розглянутий дозволяє реалізувати один із базових принципів менеджменту якості – ґрунтування рішень, що приймаються на конкретних фактах і достовірній інформації. Відтак, для забезпечення вимог до якості застосування комплексу інструментів сучасними підприємствами, зокрема і підприємствами, організаціями системи споживчої кооперації, є вельми необхідним і стане напрямом подальших наукових розвідок даного дослідження.

Список літератури

1. Бабенко С.Г. Трансформація кооперативних систем у перехідній економіці: Монографія. – К.: Наукова думка, 2003. – 332 с.
2. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин / Под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия – Телеком, 2001. – 600 с.
3. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с.
4. Исикава К. Японские методы управления качеством / Сокр. пер. с англ., научн. ред. и авт. предисл. А.В. Гличев. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.
5. Маркіна І.А. Методологія сучасного управління: Монографія. – К.: Вища школа, 2001. – 311 с.
6. Николаева С.А., Шебек С.В. Корпоративные стандарты: от концепции до инструкции, практика разработки. – М.: Книжный мир, 2002. – 333 с.
7. Організація торгівлі: Підручник. – 2-ге вид., перер. та доопр. / В.В. Апопій, І.П. Міщук, В.М. Ребицький, С.І. Рудницький, Ю.М. Хом'як – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 616 с.
8. Управление качеством / Под ред. Е.И. Семенової. – М.: КолосС, 2003. – 184 с.
9. Фатхутдинов Р.А. Система менеджмента: Учебно-практ. пособие – 2-е изд. – М.: ЗАО „Бизнес-школа „Интел Синтез”, 1997. – 352 с.
10. Munro R.A. Linking Six Sigma with QS-9000 // Quality Progress. – 2000. – Vol. 23, № 45. – p. 112–113.
11. J. Juran. Quality Control Handbook. New York, McGraw Hill. – 1988. – Vol. 17, № 13. – P. 420.

Л. Рыбалко-Рак, В. Панченко

Использование инструментов управления качеством и в розничном кооперативном торговом предприятии

Одним из направлений обеспечения эффективности функционирования системы управления качеством является умелое оперирование инструментами управления качеством. В статье исследованы инструменты контроля качества, инструменты управления качеством, их назначение и особенности использования в системах управления качеством, определены направления использования указанных выше инструментов в деятельности розничного кооперативного предприятия.

L. Ribalko-Rak, V. Panchenko

Using the tools of quality management and cooperative retail trade business

One of the ways to ensure the functioning of the quality management system is the skillful manipulation tools of quality management. This article explores the tools of quality control, quality management tools, their purpose and features of use in quality management directions of the above instruments of retail co-operative enterprise.

Одержано 03.02.12