

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
“ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ”

**Зубкова Аліна Болеславівна**

УДК 65.014.1:65.018

**УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЮ КУЛЬТУРОЮ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ НА  
МАШИНОБУДІВНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами  
(за видами економічної діяльності)

**АВТОРЕФЕРАТ**  
дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата економічних наук

Харків – 2010



Дисертацією є рукопис.

Робота виконана на кафедрі фінансів і оподаткування Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник : кандидат економічних наук, доцент  
**Данько Тарас Володимирович,**  
Національний технічний університет  
«Харківський політехнічний інститут»,  
доцент кафедри фінансів і оподаткування

Офіційні опоненти: доктор економічних наук, доцент  
**Момот Олександр Іванович,**  
Донецький національний технічний університет,  
завідувач кафедри управління якістю

кандидат економічних наук, доцент  
**Наумік Катерина Георгіївна,**  
Харківський національний економічний університет,  
завідувач кафедри менеджменту та маркетингу

Захист відбудеться “ 29 ” вересня 2010 р. о 13 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 64.050.02 у Національному технічному університеті “Харківський політехнічний інститут” за адресою: 61002, м. Харків, вул. Фрунзе, 21, корп. У1, ауд.1001.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Національного технічного університету “Харківський політехнічний інститут” за адресою: 61002, м. Харків, вул. Фрунзе, 21.

Автореферат розісланий “ 28 ” серпня 2010 р.

Вчений секретар  
спеціалізованої вченої ради

Максименко Я.А.



## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Розвиток інтеграційних процесів у світовій економіці потребує визначення заходів для забезпечення конкурентоспроможності машинобудівних підприємств України на світовому ринку. Якість продукції постає одним із ключових факторів конкурентоспроможності підприємства за умов насичених ринків. Одним з аспектів у забезпеченні якості продукції вітчизняних машинобудівних підприємств є більш широке впровадження систем управління якістю за стандартами ISO 9001:2000. Проте, такий підхід до управління якістю продукції набув дещо формалізований характер, пов'язаний, в першу чергу, із необхідністю отримання самого сертифікату ISO 9001:2000. Це призводить до відсутності необхідних змін в процесах управління якістю продукції та діяльності персоналу підприємств, що не стимулює підвищення якості продукції та конкурентоспроможності підприємства. Тому недостатня увага приділяється дослідженню деяких питань проблеми, що аналізується, зокрема, формуванню організаційної культури якості продукції.

Вирішенню багатогранної проблеми управління якістю присвячено наукові праці вчених в області управління якістю та конкурентоспроможності машинобудівних підприємств: Ю. Адлер, М. Імаї, М. Жалдак, П. Калита, Дж. Кампанелла, Р. Каплан, Р. Колегаєв, Т. Конті, М. Круглов, Дж. Лайкер, В. Лапідус, Д. Львов, І. Мазур, Е. Мінько, О. Момот, Г. Нів, П. Нівен, Е. Нойман, Д. Нортон, В. Окрепілов, П. Орлов, П. Перерва, Ю. Полунєєв, М. Портер, Х. Рамсперсад, Дж. Седдон, А. Сирцов, С. Хойсінгтон, М. Шаповал, В. Швець, Л. Шевченко, Г. Шишкін, А. Яковлев та ін.

Проте багато аспектів наукової проблеми формування організаційної культури при управлінні якістю продукції машинобудівних підприємств потребують подальшого дослідження. Зокрема, керування впливом впровадження системи управління якістю на конкурентоспроможність підприємства в ринкових умовах. Важливим для машинобудівного підприємства є також проблема удосконалення оцінювання ефективності системи управління якістю та визначення напрямків формування організаційної культури якості продукції підприємства. Актуальність, теоретична і практична значущість вказаних проблем обумовили вибір теми, мету і завдання дисертаційної роботи.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертація виконана на кафедрі фінансів і оподаткування НТУ «ХПІ» у рамках завдань держбюджетної НДР МОН України «Розробка концепції та теоретичних засад управління конкурентоспроможністю промислових підприємств в умовах глобалізації» (ДР № 0104U003360) та гранту «Розробка політики університету у забезпеченні якості» НТУ «ХПІ» (TEMPUS SCM – T013A04-2004), а також договору про творче співробітництво між НТУ «ХПІ» та ВАТ «ХТЗ» (№57/23-2008), в

яких здобувач була виконавцем окремих етапів.

**Мета і завдання дослідження.** Метою дисертаційного дослідження є розробка теоретичних положень, методичного підходу та практичних рекомендацій з управління організаційною культурою якості продукції, що спрямовано на сприяння забезпеченню конкурентоспроможності машинобудівних підприємств України.

Відповідно до поставленої мети у дисертаційній роботі вирішувалися такі завдання:

- проаналізувати існуючі підходи до управління якістю продукції на машинобудівних підприємствах;
- дослідити роль організаційної культури в забезпеченні ефективності системи управління якістю на підприємстві;
- визначити чинники управління якістю продукції, що забезпечують довгострокову конкурентоспроможність машинобудівних підприємств на світовому ринку;
- визначити методи оцінки вартості нематеріальних активів, які можуть бути застосовані при економічній оцінці вартості організаційної культури, спрямованої на забезпечення якості продукції на машинобудівному підприємстві в умовах ринкової конкуренції;
- розробити метод економічного оцінювання організаційної культури, спрямованої на забезпечення якості продукції на машинобудівному підприємстві;
- проаналізувати та удосконалити класифікацію витрат на управління якістю продукції на машинобудівних підприємствах;
- вдосконалити підхід до управління якістю продукції з урахуванням вимог до забезпечення довгострокової конкурентоспроможності машинобудівних підприємств на світовому і вітчизняному ринках.

*Об'єкт дослідження* – процес управління якістю і конкурентоспроможністю на машинобудівному підприємстві.

*Предметом дослідження* є управління організаційною культурою якості продукції на машинобудівному підприємстві.

**Методи дослідження.** Для вирішення поставлених у роботі завдань було використано методи теоретичних та емпіричних досліджень: теоретичного узагальнення і порівняння – для визначення понятійного апарату дослідження та удосконалення методів оцінки нематеріальних активів підприємства; системного і структурного аналізу – для визначення сутності та складових оцінки ефективності системи управління якістю та розвитку класифікаційної системи інтелектуального капіталу і витрат на якість; логічного аналізу і синтезу – для визначення умов необхідності та достатності при перевірці набору характеристик організаційної культури якості продукції і розробці методу економічного оцінювання організаційної культури якості та моделі культури якості продукції; моделювання – для побудови моделі конкурентоспроможності підприємства з урахуванням

динамічного впливу організаційної культури якості продукції; опитування – для проведення оцінки рівня організаційної культури якості продукції та визначення вартості організаційної культури якості продукції на підприємстві; дисперсійного аналізу – для визначення репрезентативності результатів аналітичного дослідження; кореляційного та регресійного аналізу – для визначення ступеню залежності та її характеру між витратами на впровадження нових знань та витратами на невідповідність продукції заданим параметрам; факторного аналізу – для визначення комбінації характеристик організаційної культури якості продукції та побудови моделі культури якості продукції; кластерного аналізу – для визначення груп машинобудівних підприємств України за домінуючим типом організаційної культури якості продукції.

*Інформаційну базу* дослідження склали Закони України, Постанови і нормативні документи Кабінету Міністрів України, Накази Президента, Державні стандарти України з управління якістю, офіційні дані Державного комітету статистики України та Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики, річні звіти Міжнародної організації із стандартизації та Світової організації торгівлі. Первинні матеріали, зібрані та опрацьовані особисто здобувачем під час проведених емпіричних досліджень машинобудівних підприємств України.

**Наукова новизна** дисертаційного дослідження полягає в наступному:

*вперше:*

запропоновано метод економічного оцінювання організаційної культури якості продукції, що засновано на визначенні її внеску у прибуток від нематеріальних активів підприємства та, на відміну від існуючих, дозволяє за допомогою грошової оцінки визначити капітал культури якості, що сприяє збільшенню достовірності оцінювання ефективності системи управління якістю продукції на підприємстві;

*удосконалено:*

методи прямої оцінки інтелектуального капіталу шляхом адаптації їх до оцінки вартості організаційної культури, що, на відміну від існуючих, ґрунтуються на комплексній оцінці характеристик нематеріального активу та його внеску у продукцію підприємства, а їх використання дозволяє з більшим ступенем точності визначити вартість компоненту нематеріальних активів у складі ринкової вартості підприємства;

методичний підхід до управління якістю продукції на основі організаційної культури якості машинобудівного підприємства, що, на відміну від існуючих, ґрунтується на формуванні організаційної культури якості продукції та дозволяє систематизувати діяльність з управління якістю продукції в умовах конкуренції;

моделі конкурентоспроможності підприємства шляхом врахування динамічного впливу організаційної культури якості продукції, що дозволяє охарактеризувати ефект перехідного

процесу для функції залежності експорту від впровадження систем управління якістю та сприяє управлінню темпом росту експортної діяльності підприємства;

*дістали подальший розвиток:*

класифікація інтелектуального капіталу підприємства, яка доповнена складовою капіталу культури якості, що дозволяє визначити економічну вартість організаційної культури якості продукції, а її використання сприяє визначенню внеску управління якістю у формування нематеріальних активів підприємства;

визначення поняття «культура якості» у складі організаційної культури підприємства, яке комплексно враховує її причинно-наслідкові зв'язки з забезпеченням якості продукції, надаючи можливість управляти нею, та, на відміну від існуючих, дозволяє більш достовірно оцінити вплив організаційних факторів на якість продукції, а його використання сприяє зростанню конкурентоспроможності підприємства;

класифікація витрат на якість, яка доповнена складовою витрат на впровадження нових знань при формуванні організаційної культури якості продукції, що, на відміну від існуючих, приділяє більшу увагу підвищенню кваліфікації співробітників як передумові забезпечення якості продукції та засобу зменшення загальних витрат на якість, а її застосування сприяє визначенню ефективності інвестування в організаційну культуру якості продукції.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає у обґрунтуванні удосконалення управління якістю продукції машинобудівних підприємств України на основі організаційної культури якості. Запропоновані науково-практичні розробки спрямовано на визначення рівня організаційної культури якості продукції із розрахунком її вартості у складі ринкової вартості підприємства та ефективності функціонування системи управління якістю з метою визначення необхідних покращень для підвищення конкурентоспроможності машинобудівного підприємства.

Методичні рекомендації щодо кількісного та економічного оцінювання організаційної культури якості продукції при визначенні ефективності системи управління якістю машинобудівного підприємства впроваджено на ВАТ «Харківський тракторний завод» (м. Харків, акт впровадження № 60/64-Д від 16.03.2009 р.) та ВАТ «Електромаш» (м. Харків, довідка про впровадження № 112 від 12.06.2009 р.). Запропоновані в дисертації методичні розробки щодо формування організаційної культури якості продукції було впроваджено у міжнародному проекті TEMPUS SCM – T013A04-2004 «Розробка політики університету у забезпеченні якості» НТУ «ХПІ» (м. Харків, акт впровадження № 66-04-342/11 від 3.06.2009 р.). Результати дисертаційного дослідження використано у навчальному процесі НТУ «ХПІ» на кафедрі фінансів та оподаткування під час викладання курсів «Міжнародний менеджмент» та «Міжнародний маркетинг» (довідка про впровадження № 66-04-342/12 від 5.06.2009 р.).

**Особистий внесок здобувача.** Положення і результати, що виносяться на захист дисертаційної роботи, отримані здобувачем особисто. Серед них: обґрунтування гіпотез досліджень, виконання досліджень, обробка та узагальнення результатів, участь у їх впровадженні. Постановка задач досліджень, аналіз і обговорення отриманих результатів виконувалися здобувачем спільно з науковим керівником. Внесок здобувача у спільні наукові роботи наведено у списку опублікованих праць за темою дисертаційної роботи.

**Апробація результатів дисертації.** Основні положення та результати дисертаційного дослідження доповідалися на: XII, XIII, XIV, XV Міжнародних науково-практичних конференціях «Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я» (м. Харків, 2004 р., 2005 р., 2006р., 2007 р.), Міжнародному науково-практичному семінарі «Актуальні проблеми міжнародного бізнесу та стратегії міжнародного менеджменту» (м. Харків, 2006 р.), III Міжнародній науково-практичній конференції «Теорія та практика економіки і підприємництва» (м. Алушта, 2006 р.), Міжнародній науково-практичній конференції «Динаміка наукових досліджень – 2007» (м. Перемишль, Польща, 2007 р.), I Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми соціально-економічного розвитку підприємств» (м. Харків, 2008 р.), V Міжнародній науково-практичній конференції «Перспективні питання світової науки – 2009» (м. Дніпропетровськ, 2009 р.).

**Публікації.** Основні результати дисертаційного дослідження опубліковані в 13 наукових працях, серед яких 9 статей у фахових наукових виданнях ВАК України.

**Структура та обсяг роботи.** Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, додатків та списку використаних джерел. Повний обсяг роботи складає 340 сторінок друкованого тексту. Дисертація містить 18 таблиць за текстом, 14 таблиць на 15 окремих сторінках, 31 рисунок за текстом, 5 рисунків на 5 окремих сторінках, 20 додатків на 93 сторінках, список використаних джерел включає 356 найменувань на 34 сторінках.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

**У вступі** обґрунтовано актуальність теми дослідження, зв'язок роботи з науковими програмами, темами, визначено предмет, об'єкт, мету і завдання дослідження, наукову новизну та практичну цінність одержаних результатів, а також механізм їх апробації.

**Перший розділ** «Теоретичні засади управління якістю продукції на підприємстві» присвячено проблемному аналізу еволюції та сучасних підходів до управління якістю продукції. В сучасних умовах інтеграції економіки України до світової економіки якість продукції підприємства постає ключовим фактором забезпечення конкурентоспроможності

підприємства. Аналіз ряду моделей конкурентоспроможності підприємства показав їх статичність та дискретний характер змін за їх складовими. Для виходу підприємства на зовнішній ринок є необхідним впровадити систему управління якістю (СУЯ) та сертифікувати її за міжнародними стандартами ISO 9001:2000. Однак, за оцінками фахівців в галузі управління якістю, впровадження СУЯ за стандартами ISO 9001:2000 не є достатньою умовою для забезпечення конкурентоспроможності підприємства на світовому ринку. Проведений в роботі аналіз чинників управління якістю, що забезпечують довгострокову конкурентоспроможність машинобудівних підприємств на світовому ринку, дозволив визначити організаційну культуру якості продукції як важливу складову формування СУЯ за умов міжнародної конкуренції.

Організаційну культуру якості продукції в роботі визначено як систему поділяємих цінностей щодо постійного покращення діяльності підприємства шляхом розвитку творчого та лідерського потенціалу його співробітників відносно підвищення ступеню задоволення потреб та очікувань всіх зацікавлених сторін. Сформульоване визначення включає в себе об'єкт та предмет управління організаційною культурою якості продукції на підприємстві.

Аналіз праць провідних вчених в галузі управління якістю продукції підприємства дозволив виділити чотири виміри організаційної культури якості продукції: «Стратегія», «Мотивація», «Організаційний розвиток», «Комунікації». Характеристики організаційної культури якості продукції було сформульовано на підставі публікацій та досліджень інших авторів щодо формування середовища ефективного функціонування СУЯ. Таким чином, загальна кількість характеристик організаційної культури якості продукції склала тридцять одну характеристику.

Проведений аналіз класифікації інтелектуального капіталу підприємства, дозволив доповнити її складовою організаційної культури якості продукції. На підставі дослідження методів оцінки нематеріальних активів в роботі було зроблено висновок, що організаційна культура якості продукції підлягає економічному оцінюванню як нематеріальний актив підприємства. Економічну вартість організаційної культури якості продукції як нематеріального активу підприємства у роботі запропоновано визначати як «капітал культури якості», який відображає вартість майбутніх грошових потоків підприємства, отриманих за рахунок його організаційної культури якості продукції.

Дослідження методів оцінки нематеріальних активів підприємства показало, що для класу завдань з оцінки вартості організаційної культури необхідно застосовувати методи, засновані на грошовій оцінці компонентів нематеріальних активів підприємства. Виділені в ході проведеного аналізу обмеження чотирьох груп методів оцінки нематеріальних активів підприємства дозволили визначити методи прямої оцінки інтелектуального капіталу як такі, що у подальшому можуть бути використані для оцінки капіталу культури якості.

Аналіз існуючої класифікації, категорій, елементів, а також структури витрат на якість, надав змогу доповнити класифікацію витрат на якість та обґрунтувати необхідність визначення витрат на впровадження нових знань при формуванні організаційної культури якості продукції. Запропонована складова належить до категорії витрат на попередження можливості виникнення невідповідності продукції заданим параметрам. За її допомогою можна визначити ефективність інвестування у організаційну культуру якості продукції машинобудівного підприємства.

На основі проведеного дослідження методів оцінки ефективності СУЯ підприємства було встановлено, що не існує єдиного загально визнаного підходу до оцінки функціонування СУЯ. Висвітлені у літературі методи та показники оцінювання ґрунтуються на підходах до визначення ефективності системи управління підприємством в цілому та окремих її складових. З урахуванням особливостей діяльності машинобудівних підприємств, було запропоновано наступні показники оцінки ефективності функціонування СУЯ: показники забезпечення якості продукції (показники якості продукції та витрат на якість) та комплексні показники оцінки організаційної культури якості продукції (показники рівня організаційної культури якості продукції та капіталу культури якості, частки капіталу культури якості у ринковій вартості підприємства).

**У другому розділі** «Економічне оцінювання організаційної культури якості продукції на машинобудівному підприємстві» обґрунтовано методичні рекомендації з удосконалення управління якістю продукції.

Конкурентоспроможність промислових підприємств на зовнішньому ринку визначається обсягом експорту країни за певними видами продукції, зокрема продукції машинобудівних підприємств. За статистичними даними 2004-2008 року частка експорту сировинної продукції України становила 53,1-51,8%, відповідно. У порівнянні, експорт машинобудівної продукції за цей період коливався у межах від 17,3% до 16,3%, що за умов інтеграційних процесів у світі призводить до відсутності сприйняття продукції українських підприємств як достатньо якісної та конкурентоспроможної. Це відбивається також на внутрішньому попиті на продукцію машинобудування, де за останні роки зросла частка імпорту машинобудівної продукції (рис. 1).

Впровадження на машинобудівному підприємстві СУЯ, сертифікованої за міжнародними стандартами ISO 9001:2000, є всесвітньо визнаним індикатором організації на підприємстві певних процесів, що спрямовані на забезпечення якості продукції, а також необхідною передумовою виходу підприємства на зовнішній ринок. Дослідження взаємозв'язку між конкурентоспроможністю підприємства на зовнішньому ринку та управлінням якістю продукції проведено на основі підходів до побудови моделей автономної динамічної системи із визначенням перехідних процесів «якість продукції – конкурентоспроможність підприємства» за кожним контуром: (1) для забезпечення обсягу

експорту необхідним є підвищити якість продукції через управління якістю, що спонукає впровадження СУЯ за ISO 9001:2000; (2) для збільшення темпів росту експорту необхідним є управляти організаційною культурою якості продукції (рис. 2).

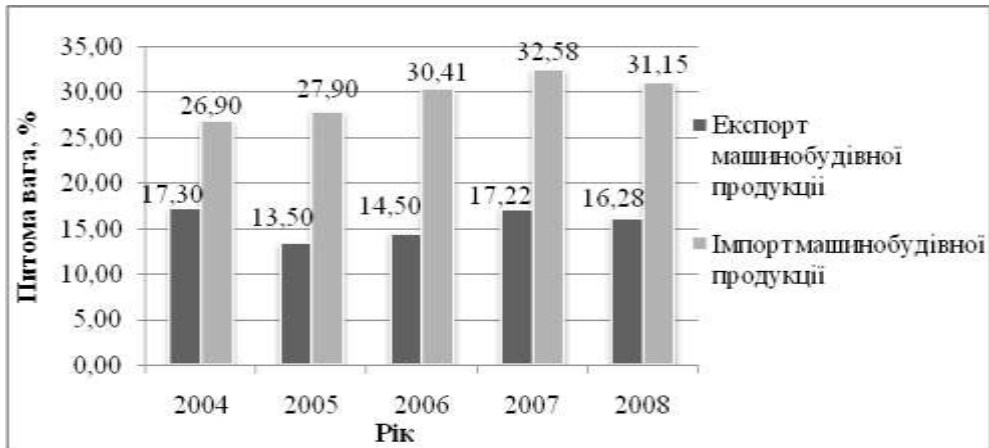


Рис. 1. Динаміка питомої ваги експорту та імпорту продукції машинобудування України за 2004-2008 роки

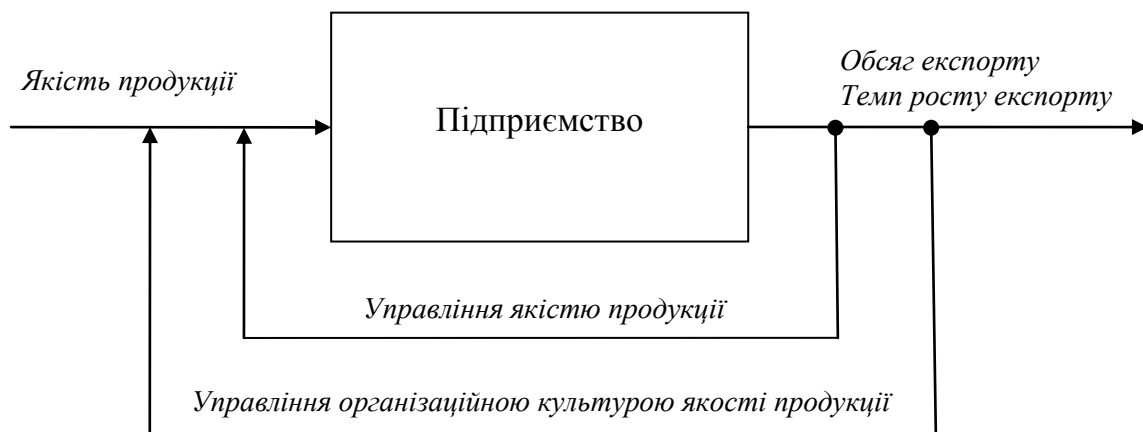


Рис. 2. Двоконтурна система управління конкурентоспроможністю підприємства з урахуванням динамічного впливу на неї організаційної культури якості продукції

В роботі було проведено аналітичне дослідження на машинобудівних підприємствах України, метою якого є перевірка набору характеристик організаційної культури якості продукції на відповідність умовам необхідності та достатності. Перевірка проводилась на основі вивчення та аналізу роботи передової групи підприємств, на яких впроваджена СУЯ. Можливу різницю у функціонуванні СУЯ підприємств було враховано при проведенні відповідного аналізу та ранжуванні підприємств за кількістю отриманих при цьому балів. Найкращим рангом з найвищою кількістю отриманих балів є четвертий ранг, найгіршим рангом є перший ранг. За результатами визначення набору характеристик культури якості продукції було розроблено графічну модель організаційної культури якості продукції машинобудівного підприємства.

Запропоноване у дисертаційній роботі кількісне оцінювання характеристик організаційної культури якості продукції шляхом емпіричного дослідження на основі вибіркової сукупності споживачів та співробітників машинобудівного підприємства було використано для визначення вартості організаційної культури якості продукції як нематеріального активу підприємства.

На основі удосконалення методів прямої оцінки інтелектуального капіталу запропоновано визначати внесок організаційної культури якості продукції у прибуток від нематеріальних активів підприємства (формула 1).

$$S_{QCul} = \sum_{i=1}^m \frac{\sum_{j=1}^n QCul_{ij} \times VP_{ij}}{n} \times W_i \times 100\%, \quad (1)$$

де  $S_{QCul}$  – внесок організаційної культури якості продукції у прибуток від нематеріальних активів підприємства, %;  $QCul_{ij}$  – оцінка за  $i$ -тою характеристикою організаційної культури якості продукції, розрахована за  $j$ -тим респондентом,  $QCul_{ij} \in \langle 1; \bar{1} \rangle$ ;  $VP_{ij}$  – оцінка внеску  $i$ -тої характеристики організаційної культури якості у продукцію підприємства за  $j$ -тим респондентом,  $VP_{ij} \in \langle 1; \bar{1} \rangle$ ;  $m$  – кількість характеристик організаційної культури якості продукції, од.;  $n$  – кількість респондентів дослідження, чол.;  $W_i$  – вага  $i$ -тої характеристики у загальній кількості характеристик організаційної культури якості продукції, що отримали позитивні оцінки ( $m(p)$ ), у долях;  $\sum_{i=1}^{m(p)} W_i = 1$ .

Вага  $i$ -тої характеристики у загальній кількості характеристик організаційної культури якості продукції, що отримали позитивні оцінки, розраховується за формулою (2).

$$W_i = \frac{O_{i(p)}}{\sum_{i(p)=1}^{m(p)} O_{i(p)}}, \quad (2)$$

де  $O_{i(p)}$  – кількість позитивних оцінок за  $i$ -тою характеристикою організаційної культури якості продукції, од.;  $\sum_{i(p)=1}^{m(p)} O_{i(p)}$  – загальна кількість позитивних оцінок за характеристиками організаційної культури якості продукції, од.

Метод економічного оцінювання організаційної культури якості продукції або капіталу культури якості як показника ефективності функціонування СУЯ представлений формулою (3).

$$QCCap = \left[ \sum_{t=1}^p \frac{E_{Int} \times S_{QCul} \times (1+g)^t}{1+k^t} \right] \times R, \quad (3)$$

де  $QCCap$  – капітал культури якості, грн.;  $E_{Int}$  – прибуток від нематеріальних активів підприємства, грн.;  $S_{QCul}$  – внесок організаційної культури якості продукції у прибуток від нематеріальних активів підприємства, у долях;  $g$  – щорічний темп зміни чистого прибутку підприємства, у долях;  $k$  – вартість капіталу, у долях;  $p$  – очікувана тривалість існування організаційної культури якості продукції, роки;  $R$  – фактор надійності, що враховує ризик втрати підприємством організаційної культури якості продукції за період її очікуваної тривалості існування, у долях.

**Третій розділ** «Розробка методичного підходу до управління якістю продукції на основі організаційної культури якості машинобудівного підприємства» присвячено обґрунтуванню удосконалення управління якістю продукції із наданням відповідних практичних рекомендацій.

Визначення конкурентоспроможності підприємств на зовнішніх ринках з урахування дії СУЯ за міжнародними стандартами ISO 9001:2000 запропоновано проводити на основі показнику обсягу експорту країни за один отриманий сертифікат ISO 9001:2000 (сертифікатовіддачі). Різниця у розмірах країн та кількості підприємств, що впровадили СУЯ за ISO 9001:2000, буде скоригована за рахунок показника кількості сертифікатів ISO 9001:2000 на душу населення (сертифікатоозброєності). Перевищення динаміки зростання обсягу експорту над обсягом впроваджених СУЯ за ISO 9001:2000 свідчить про ефективність функціонування СУЯ та забезпечення конкурентоспроможності підприємств на зовнішньому ринку.

На підставі дослідження взаємозв'язку між конкурентоспроможністю підприємства на зовнішньому ринку та управлінням якістю продукції було побудовано модель конкурентоспроможності підприємства з урахуванням динамічного впливу на неї організаційної культури якості продукції, яка представлена системою залежностей (формула 4).

$$\begin{cases} X(t) = X_0 + \sum_{i=1}^n a_i e^{p_i t} \\ Y(t) = Y_0 + \sum_{j=1}^m b_j e^{p_j t} \\ E = X(t) \times Y(t) \end{cases}, \quad (4)$$

де  $X(t)$  – функція сертифікатоозброєності, од./чол.;  $Y(t)$  – функція сертифікатовіддачі, дол. США/од.;  $E$  – функція експорту, дол. США/чол.;  $t$  – період часу, роки;  $X_0$  – значення сертифікатоозброєності у момент часу  $t=0$ , од./чол.;  $Y_0$  – значення сертифікатовіддачі у момент часу  $t=0$ , дол. США/од.;  $a_i$ ,  $b_j$  – коефіцієнти чутливості;  $p_i$ ,  $p_j$  – корні характеристичного рівняння,  $p=-1/T$ ;  $T_i$ ,  $T_j$  – міра інерційності, роки;  $n$ ,  $m$  – кількість

інерційних складових, од.

Коефіцієнт чутливості відображає силу дії вхідного сигналу – заходів із управління якістю на підприємстві за кожним контуром системи – на експорт підприємства (рис. 2). Міра інерційності відображає зсув у часі перехідних процесів, пов'язаних із дією інерційних складових, що прискорюють або затримують темп росту експорту підприємства. До ключових складових за першим контуру системи належить впровадження СУЯ за стандартами ISO 9001:2000, а за другим – рівень організаційної культури якості продукції.

Модель конкурентоспроможності підприємства з урахуванням динамічного впливу на неї організаційної культури якості продукції показала, що управління організаційною культурою якості продукції надає можливість змінювати темп росту експорту продукції підприємства.

Для визначення комбінації характеристик організаційної культури якості продукції, що відображають напрямки її формування на машинобудівних підприємствах, у роботі було проведено факторний аналіз характеристик організаційної культури якості продукції та визначено наступні фактори: фактор партнерства, фактор мети, фактор особистості. На підставі визначених факторів організаційної культури якості продукції було проведено кластерний аналіз для встановлення комбінації спостережень та визначення домінуючих типів організаційної культури якості продукції на машинобудівних підприємствах (рис. 3).



Рис. 3. Структура кластерів машинобудівних підприємств із СУЯ за домінуючим типом організаційної культури якості продукції

В результаті поєднання характеристик в рамках кожного з чотирьох вимірів організаційної культури якості продукції при проведенні факторного аналізу було розроблено модель організаційної культури якості продукції. Така графічна модель дозволяє наочно відобразити профіль організаційної культури якості продукції машинобудівного

підприємства для визначення необхідних покращень в управлінні якістю продукції (рис. 4).

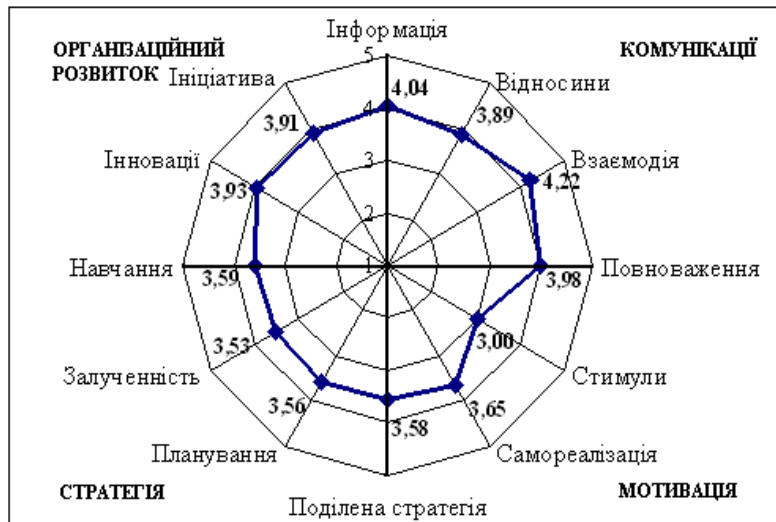


Рис. 4. Графічна інтерпретація моделі організаційної культури якості продукції (на прикладі тракторобудівного підприємства)

Кількісну оцінку організаційної культури якості продукції на підставі емпіричного дослідження вибіркової сукупності споживачів та співробітників машинобудівного підприємства (на прикладі тракторобудівного підприємства) було використано для апробації методу економічного оцінювання організаційної культури якості продукції. Результати проведених розрахунків показали, що частка організаційної культури якості продукції тракторобудівного підприємства у прибутку від нематеріальних активів складає (формула 1): за оцінками споживачів  $S_{QCul} = 9,7\%$ ; за оцінками співробітників  $S_{QCul} = 41,5\%$ . Наведені оцінки не було поєднано під час розрахунку, оскільки дохід підприємства формують, перш за все, споживачі підприємства при купівлі продукції. Існуюча суттєва різниця у оцінках демонструє потенціал зростання оцінки частки організаційної культури якості продукції у прибутку від нематеріальних активів тракторобудівного підприємства. Таким чином, за розрахунком згідно формули (3) капітал культури якості тракторобудівного підприємства становить не менше 8 412,12 тис. грн. за оцінкою споживачів. За оцінкою співробітників підприємства капітал культури якості тракторобудівного підприємства повинен становити не менше 36 082,21 тис. грн. Отже, потенціал зростання капіталу культури якості тракторобудівного підприємства становить 27 670,09 тис. грн.

На підставі проведеного дослідження в роботі запропоновано методичний підхід до управління якістю продукції на основі організаційної культури якості машинобудівного підприємства (рис. 5), що ґрунтується на проведенні паралельного оцінювання управління якістю продукції за показниками ефективності внутрішнього

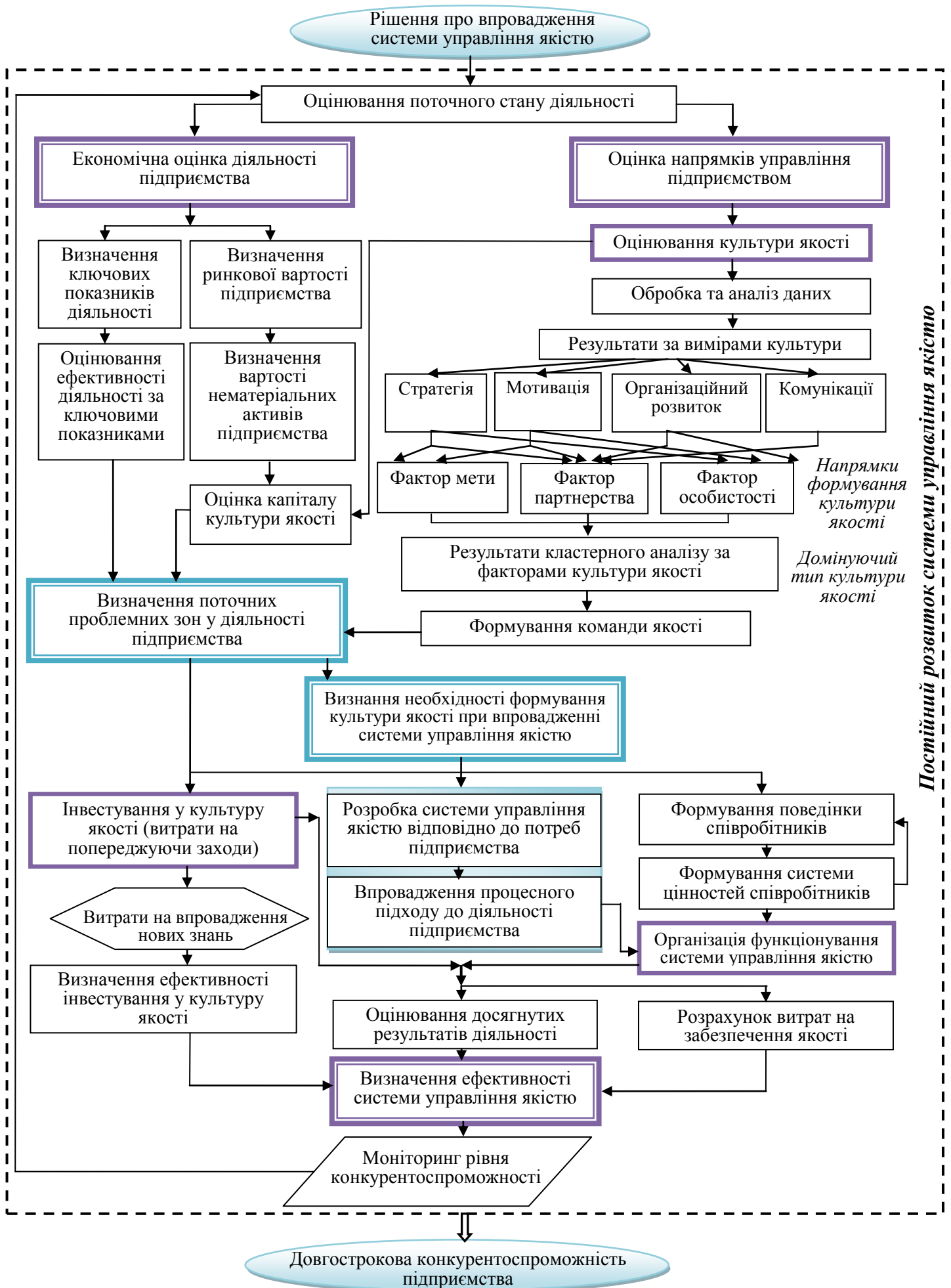


Рис. 5. Методичний підхід до управління якістю продукції на основі організаційної культури якості машинобудівного підприємств

середовища підприємства (організаційної культури якості продукції) та економічними показниками ефективності діяльності підприємства (зокрема, капіталу культури якості). Зазначені напрямки оцінювання сприяють визначенню ефективності СУЯ та враховують попереднє дослідження витрат на функціонування СУЯ, у тому числі витрат на впровадження нових знань на підприємстві. В рамках застосування методичного підходу передбачається визначення ефективності інвестування у організаційну культуру якості продукції. Такі інвестиції належать до категорії витрат на попереджуючі заходи та сприяють запобіганню виникнення невідповідностей продукції заданим параметрам, а тому призводять до зменшення загальних витрат на якість.

## ВИСНОВКИ

Результати дисертаційного дослідження в сукупності вирішують науково-практичне завдання розробки теоретичних положень, методичного підходу та практичних рекомендацій до управління якістю продукції на машинобудівних підприємствах України за умов конкуренції шляхом обґрунтування перспективних підходів до управління організаційною культурою якості продукції. Основні висновки проведеного дослідження полягають у наступному.

1. Аналіз існуючих підходів до управління якістю продукції на машинобудівних підприємствах у світі показав, що найбільш поширеними підходами є впровадження системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9001:2000 та моделями національних премій якості (зокрема, моделлю ділової досконалості Європейського фонду менеджменту якості).

Але попередніми дослідженнями було встановлено деяку формальність підходу до впровадження системи управління якістю за стандартами ISO 9001:2000. Модель ділової досконалості Європейського фонду менеджменту якості не дозволяє у достатньому ступені конкретизувати проблемні зони в управлінні якістю для прийняття рішень щодо їх усунення. Тому необхідним є вдосконалити підходи до управління якістю продукції із визначенням складових, що дозволять уникнути певної формальності функціонування системи управління якістю та підвищити керованість цих процесів.

2. Дослідження ролі організаційної культури в забезпеченні ефективності системи управління якістю на підприємстві показало недостатнє врахування рівня культури якості продукції при функціонуванні системи управління якістю. Визначення поняття «культура якості» у складі організаційної культури підприємства дозволяє з більшою точністю оцінити вплив організаційних факторів на якість продукції, а його використання сприяє зростанню міжнародної конкурентоспроможності підприємства. На основі аналізу попередніх досліджень щодо створення середовища ефективного управління якістю продукції було

сформульовано тридцять одну характеристику організаційної культури якості продукції та узагальнено чотири виміри організаційної культури якості продукції: «Стратегія», «Мотивація», «Організаційний розвиток», «Комунікації».

3. Серед чинників управління якістю продукції, що забезпечують довгострокову конкурентоспроможність машинобудівних підприємств на світовому ринку, виділено організаційну культуру якості продукції. Дослідження ряду моделей конкурентоспроможності підприємства, які враховують фактор якості продукції, показало у певній мірі їх статичний характер. Управління якістю продукції шляхом впровадження системи управління якістю за міжнародними стандартами ISO 9001:2000 не є достатньою умовою для забезпечення конкурентоспроможності підприємства на світовому ринку. Запропоноване управління темпом росту експорту сприятиме підвищенню конкурентоспроможності підприємства з урахуванням динамічного впливу організаційної культури якості продукції на основі перехідних процесів для функції залежності експорту від впровадження систем управління якістю.

4. Визначено, що для економічної оцінки вартості організаційної культури якості продукції можуть бути застосовані методи прямої оцінки інтелектуального капіталу підприємства. Методи прямої оцінки інтелектуального капіталу підприємства було вдосконалено на основі розробки показнику внеску у прибуток від використання нематеріальних активів, що поєднує оцінку характеристик нематеріального активу та його внеску у продукцію підприємства. Класифікація інтелектуального капіталу доповнена складовою капіталу культури якості. Така класифікація, на відміну від існуючих, дозволяє визначити частку організаційної культури якості продукції як нематеріального активу у ринковій вартості підприємства.

5. Запропоновано метод економічного оцінювання організаційної культури якості продукції, що ґрунтується на кількісному оцінюванні характеристик організаційної культури якості продукції та фінансових показниках роботи підприємства. Для цього було проведено перевірку набору характеристик організаційної культури якості продукції на відповідність умовам необхідності та достатності. Результати аналітичного дослідження на машинобудівних підприємствах Харківського регіону дозволили визначити кінцевий набір характеристик організаційної культури якості продукції. Метод відрізняється від існуючих тим, що вперше дозволяє оцінити економічну вартість організаційної культури якості продукції підприємства та використати її як показник оцінки ефективності системи управління якістю підприємства.

6. Аналіз існуючої структури витрат на управління якістю продукції на машинобудівних підприємствах дозволив доповнити класифікацію витрат на якість витратами на впровадження нових знань. Обґрунтовано необхідність визначення витрат на впровадження нових знань у категорії витрат на попередження виникнення невідповідності продукції

заданим параметрам. Визначення витрат на впровадження нових знань при формуванні організаційної культури якості продукції дозволяє розрахувати ефективність інвестування у організаційну культуру якості продукції за показником зменшення витрат на невідповідність продукції заданим параметрам.

7. Удосконалено методичний підхід до управління якістю продукції на основі визначення впливу рівня організаційної культури якості на конкурентоспроможність машинобудівного підприємства. Методичний підхід поєднує оцінку організаційної культури якості продукції та економічну оцінку діяльності підприємства. Використання запропонованого підходу дозволить у більшому ступені систематизувати діяльність з управління якістю продукції на машинобудівному підприємстві та визначити необхідні заходи для підвищення конкурентоспроможності машинобудівного підприємства на світовому ринку. Для оцінки ефективності системи управління якістю встановлено складові, що поєднують в собі показники забезпечення якості продукції та комплексні показники оцінки організаційної культури якості продукції машинобудівного підприємства. Використання запропонованих показників дозволить покращити визначення ефективності системи управління якістю підприємства.

8. Результати дисертаційного дослідження впроваджені на ВАТ «Харківський тракторний завод», ВАТ «Електромаш», під час реалізації міжнародного проекту TEMPUS SCM – T013A04-2004 та у навчальному процесі кафедри фінансів і оподаткування НТУ «ХПІ».

## **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

1. Зубкова А.Б. Менеджмент якості на промислових підприємствах для підвищення їх конкурентоспроможності / Т.В. Данько, А.Б. Зубкова // Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут». Технічний прогрес і ефективність виробництва. – Харків: НТУ «ХПІ». – 2004. – № 25. – С. 83-92. *Здобувачем здійснено аналіз сучасного стану управління якістю при забезпеченні конкурентоспроможності підприємства на світовому ринку, досліджено обсяги експорту країн-лідерів за кількістю сертифікатів на систему управління якістю ISO 9001:2000.*

2. Зубкова А.Б. Особливості оцінювання ефективності функціонування систем управління якістю підприємства / А.В. Вакуленко, А.Б. Зубкова // Стратегія економічного розвитку України. – К.: КНЕУ. – 2006. – № 18. – С. 135-144. *Здобувачем здійснено аналіз категорій «ефективність» та «результативність», досліджено методи оцінки ефективності діяльності підприємства на основі використання «збалансованої системи показників» та методу «шість сигм», запропоновано послідовність процесу оцінки*

*ефективності функціонування системи управління якістю підприємства.*

3. Зубкова А.Б. Сутність впровадження системи управління якістю в процесі інтеграції / А.Б. Зубкова // Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут». Технічний прогрес і ефективність виробництва. – Харків: НТУ «ХПІ». – 2006. – № 02(1). – С. 84-90.

4. Зубкова А.Б. Формування культури якості при впровадженні систем управління якістю / А.Б. Зубкова // Культура народів Причорномор'я. – Симферопіль: Таврічний Національний університет ім. В.І. Вернадського. – 2006. – № 80. – С. 48-54.

5. Зубкова А.Б. Модель оцінювання культури якості на промисловому підприємстві / А.Б. Зубкова // Економіка: проблеми теорії та практики. – Дніпропетровськ: ДНУ. – 2007. – Випуск 232: В 5 т. – Т. IV. – С. 1019 - 1042.

6. Зубкова А.Б. Культура якості у структурі корпоративної культури та бренд промислового підприємства / А.Б. Зубкова // Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут». Технічний прогрес і ефективність виробництва. – Харків: НТУ «ХПІ». – 2008. – № 20-1. – С. 72-81.

7. Зубкова А.Б. Класифікація витрат на якість продукції машинобудівного підприємства / А.Б. Зубкова // Стратегія економічного розвитку України. – К.: КНЕУ. – 2008. – Випуск 22-23. – С. 112-117.

8. Зубкова А.Б. Модель економічного оцінювання культури якості машинобудівного підприємства / А.Б. Зубкова // Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. – Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка». – 2009. – № 657. – С. 201-211.

9. Зубкова А.Б. Методичний підхід до впровадження та оцінки ефективності системи управління якістю на машинобудівному підприємстві / А.Б. Зубкова // Економіка: проблеми теорії та практики. – Дніпропетровськ: ДНУ. – 2009. – Випуск 252: В 6 т. – Т. III. – С. 749-759.

10. Зубкова А.Б. Витрати на якість при управлінні якістю в умовах глобалізації / А.Б. Зубкова // Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції [Теорія та практика економіки і підприємництва], (Алушта, 11-13 травня 2006 р.) / Таврічний Національний університет ім. В.І. Вернадського. – Алушта: Таврічний Національний університет ім. В.І. Вернадського, 2006. – С. 32.

11. Зубкова А.Б. Економічне оцінювання культури якості на промисловому підприємстві / А.Б. Зубкова // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції [Динаміка наукових досліджень-2007], (Дніпропетровськ-Перемишль, 15-31 липня 2007 р.). – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2007. – Том 2. Економічні науки. – С. 44-47.

12. Зубкова А.Б. Напрямки та критерії оцінювання культури якості на промисловому підприємстві / А.Б. Зубкова // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції [Проблеми соціально-економічного розвитку підприємств], (Харків, 29-30 жовтня 2008 р.) /

НТУ «ХПІ». – Харків: НТУ «ХПІ», 2008. – С.41-42.

13. Зубкова А.Б. Розрахунок капіталу культури якості машинобудівного підприємства / А.Б. Зубкова // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції [Перспективні питання світової науки – 2009], (Дніпропетровськ, 17-25 грудня 2009 р.). – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2009.

## АНОТАЦІЇ

**Зубкова А.Б. Управління організаційною культурою якості продукції на машинобудівному підприємстві. Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). – Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут». – Харків, 2010.

Дисертація присвячена розробці теоретичних положень, методичного підходу та практичних рекомендацій з управління організаційною культурою якості продукції, що спрямовано на сприяння забезпеченню конкурентоспроможності машинобудівних підприємств України.

У роботі проведено аналіз існуючих підходів до управління якістю на підприємствах, надано визначення поняттю «культура якості» як складової організаційної культури, спрямованої на забезпечення якості продукції. Виявлено динамічний вплив організаційної культури якості продукції на темп росту експорту підприємств. Обґрунтовано характеристики організаційної культури якості продукції. Удосконалено класифікацію інтелектуального капіталу, витрат на якість. Запропоновано метод економічного оцінювання організаційної культури якості продукції. Удосконалено методи прямої оцінки інтелектуального капіталу підприємства. Визначено складові оцінки ефективності системи управління якістю та розроблено методичний підхід до управління якістю продукції на основі організаційної культури якості продукції машинобудівного підприємства.

**Ключові слова:** конкурентоспроможність підприємства, управління діяльністю підприємства, ефективність, управління якістю продукції, організаційна культура, культура якості продукції, капітал культури якості.

**Зубкова А.Б. Управление организационной культурой качества продукции на машиностроительном предприятии. Рукопись.**

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.04 – экономика и управление предприятиями (по видам экономической деятельности). – Национальный технический университет «Харьковский политехнический институт». – Харьков, 2010.

В диссертационной работе представлены результаты разработки теоретических положений, методического подхода и практических рекомендаций по управлению организационной культурой качества продукции, направленной на обеспечение конкурентоспособности машиностроительных предприятий Украины.

Проведенный в работе анализ существующих подходов к управлению качеством на предприятиях позволил выделить организационную культуру качества продукции как объект управления качеством, способствующий обеспечению конкурентоспособности машиностроительных предприятий на мировом рынке. В диссертации дано определение понятию «культуры качества» в составе организационной культуры, направленной на обеспечение качества продукции. Предложена модель конкурентоспособности предприятия с учетом динамического влияния организационной культуры качества продукции, позволяющая управлять темпом роста экспорта предприятия. Разработаны и обоснованы характеристики организационной культуры качества продукции предприятия. Усовершенствована классификация интеллектуального капитала предприятия, которая дополнена составляющей организационной культуры качества продукции предприятия. Предложена классификация затрат на качество машиностроительного предприятия, включающая затраты на внедрение новых знаний как составляющую категории затрат на предупреждающие мероприятия.

Усовершенствование методов прямой оценки интеллектуального капитала позволило разработать метод экономической оценки организационной культуры качества продукции. Предложенный метод основан на определении вклада культуры качества продукции в прибыль от нематериальных активов предприятия. Оценка организационной культуры качества продукции осуществляется потребителями и сотрудниками машиностроительного предприятия на основе ее характеристик. Разработанный метод впервые позволяет определить стоимость организационной культуры качества продукции в составе нематериальных активов предприятия.

Определены показатели диагностики эффективности системы управления качеством машиностроительного предприятия: показатели обеспечения качества продукции и комплексные показатели оценки организационной культуры качества продукции. Предложен методический подход к управлению качеством продукции на основе организационной культуры качества машиностроительного предприятия. Подход включает оценку направлений управления предприятием на основе модели организационной культуры качества и оценку экономических показателей деятельности предприятия. Полученные в результате такой диагностики данные используются для определения мероприятий по управлению качеством продукции на машиностроительном предприятии.

**Ключевые слова:** конкурентоспособность предприятия, управление деятельностью предприятия, эффективность, управление качеством продукции, организационная культура, культура качества продукции, капитал культуры качества.

**Zubkova A.B. Management of the organizational quality culture at the machinery enterprise. Manuscript.**

Thesis for Candidate`s Degree of Economic Science in specialty 08.00.04 – Economy and Management of Enterprises (on kinds of economic activity). – National Technical University «Kharkiv Polytechnic Institute». – Kharkiv, 2010.

Thesis is devoted to the theoretical background, methodological approach and practical recommendations development on quality culture management at the machinery enterprises of Ukraine aimed at competitiveness ensuring.

The work includes the analysis of quality management approaches at the enterprises and revises definition of the term «quality culture». Competitiveness model of the enterprise has been developed. The model describes the dynamic influence of the quality culture management to the export growth rate at the enterprise. Quality culture attributes for the long-term international competitiveness of the enterprises ensuring have been designed. Classifications of the intellectual capital and the cost of quality have been developed. We suggested the method of quality culture economic evaluation according to the Direct Intellectual Capital methods, which aimed at measurement of the quality culture capital. Indicators of quality management system efficiency have been determined. Methodological approach to the quality management at the machinery enterprise, which is grounded on quality culture diagnostics and development, has been designed.

**Key words:** enterprise competitiveness, business management, efficiency, quality management, organizational culture, quality culture, quality culture capital.

ЗУБКОВА АЛІНА БОЛЕСЛАВІВНА

**УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЮ КУЛЬТУРОЮ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ НА  
МАШИНОБУДІВНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами  
(за видами економічної діяльності)

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата економічних наук

Відповідальний за випуск к.е.н., доц. Данько Т.В.

---

Підписано до друку 14.08.2010 р. Формат 60х84/16  
Обсяг 0,9 ум. друк. арк. Друк різнограф.  
Наклад 100 прим. Зам. № 239.

---

Надруковано у центрі оперативної поліграфії ТОВ «Рейтинг».  
61022, м. Харків, вул. Сумська, 37. Тел. (057) 700-53-51, 714-34-26,  
пров. Соляниківський, 4. Тел. (057) 771-00-92, 771-00-96.