

## УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВ

Донецький національний університет імені Василя Стуса

**Анотація:** У статті досліджено підходи до управління якістю продукції як інструмент вдосконалення роботи підприємств з урахуванням закордонного досвіду.

**Ключові слова:** якість продукції; управління якістю; оптимізація роботи підприємства; стандартизація продукції.

**Abstract:** The article examines approaches to product quality management as a tool for improving the operation of enterprises, taking into account foreign experience.

**Keywords:** product quality; quality management; enterprise optimization; product standardization.

Управління якістю продукції є важливим чинником для забезпечення успішного функціонування будь-якого підприємства та потребує комплексного підходу. У сучасному світі використовуються різні методики для управління якістю продукції, проте варто враховувати, що деякі стандарти, які використовують є недостатньо ефективними аби забезпечити високу якість продукції та як наслідок довіру споживача. Тому необхідно визначати методики контролю якості продукції, які підприємства можуть застосовувати для підвищення своєї прибутковості.

Дослідження систем управління якістю здійснює у своїх працях чимало науковців. В тому числі Н. Чорна, О. Тарасова, Л. Ткачук, А. Заїнчковський. Серед зарубіжних дослідників варто відзначити вагомий внесок Г. А. Барнарда, А. В. Фейгенбаум, Дж. Харінгтон, А. Хейса тощо.

В. Савуляк розглядає поняття «якість» у філософському контексті як поняття, що виникло з початком торгівлі, коли кожен учасник первісного ринку прагнув отримати якісний товар в обмін на свій [1].

Управління якістю продукції як інструмент вдосконалення роботи підприємства є важливою складовою для створення конкурентоспроможного продукту. Якість є поняттям комплексним та обширним, вона важлива на всіх етапах створення продукту: від формування ідеї до після продажного сервісу. Існує визнана на міжнародному рівні низка вимог до систем управління якістю товару, що формалізувалась у вигляді стандартів серії ISO 9000. Такі стандарти не встановлюють вимог щодо якості самої продукції, а лише загальні вимоги щодо системи управління якістю на підприємстві. Їх зміст постійно оновлюється. Оновлення стандартів можуть включати нові концепції, більшу увагу до ризиків, збагачення процесів та інші аспекти, які відображають сучасні тенденції управління якістю та вимоги ринку. Наразі в Україні актуальними є стандарти серії ISO 9000, серед яких ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, ISO 9002:2016, ISO 9004:2018 (табл. 1).

Таблиця 1

Актуальні стандарти серії ISO 9000

№	Стандарт	Найменування	Зміст
	ISO 9000:2015	«Системи управління якістю. Основні положення та словник»	Містить основні положення, принципи, описує процеси та термінологію, що використовується до систем управління якістю. Забезпечує основу для інших стандартів управління якістю.
	ISO 9001:2015	«Системи управління якістю. Вимоги»	Визначає основні вимоги до СУЯ для будь-якої організації, побудовані за принципом PDCA (Плануй-виконуй-перевірй-дій).

ISO 9002:2017	«Системи управління якістю. Посібник із застосування ISO»	Стандарт роз'яснює та деталізує використання стандарту ISO 9001:2015. Подано практичні приклади, що допомагають у процесі запровадження СУЯ.
ISO 9004:2018	«Менеджмент якості. Якість організації. Посібник із досягнення стійкого успіху організації»	9004:2018 надає рекомендації організаціям щодо досягнення стійкого успіху в сучасному динамічному середовищі, посиляючись на принципи управління якістю ISO 9000:2015.

Джерело: Складено авторами на основі даних [2-5]

Сучасні методики, які компанії можуть обрати для себе опорними при формуванні систем управління та контролю якості продукції безпосередньо враховують стандарти ISO.

Метод Тагучі розроблений японським інженером, який використовували на практиці такі відомі компанії як Toyota, Ford, Boeing та Xerox. Основний принцип даного методу полягає в тому, що важливими є дослідження та розробки, проектування тощо. За допомогою методу здійснюється оцінка якості як підрахунок пов'язаних із продукцією збитків для суспільства. Втрати визначаються певними варіаціями та відхиленнями від початкових функцій, шкідливими наслідками. Такий метод є більш математичним та проєктивним, оскільки основний контроль якості здійснюється ще на етапі проєктування для мінімізації ризиків відхилення від початкових функцій товару [2].

Ще одним методом, який використовують «100% Inspection Method», під час якого кожна складова продукту проходить перевірку на відповідність певним стандартам та вимогам. Він проводиться з метою виключення недоліків продукції. Метод 100% перевірки потребує даних про виробничий процес і програмне забезпечення для аналізу запасів, тому проблемою є те, що перегляд кожного елемента, який використовується для створення продукту, є дорогим і довгим процесом, що іноді може зашкодити стану продукції та привести її у нетоварний вигляд [2].

Відомим методом управління якістю є метод «Six Sigma», який у своїй практиці вперше засувала компанія «Motorola». Такий метод для вирішення проблем є спрямованим на зниження кількості дефектів. Термін «сигма» в статистиці означає стандартне відхилення від середнього. Основними цілями є підвищення рівня задоволеності споживачів, оптимізація витрат та збільшення рівня прибутковості підприємства. Підхід включає прийняття рішення на базі аналізу даних, оптимізації процесу виробництва, розвиток та заохочення персоналу до прийняття рішень, управління ризиками тощо. Для досягнення цих цілей можуть використовуватись в залежності від етапу DMAIC (визначення, вимірювання, аналіз, удосконалення та контроль) відповідні підходи [3].

Провідним методом управління якістю для компанії Toyota став Lean. Такий метод визначає за головну мету усунення непотрібних етапів виробництва, що взагалі не впливають на результати або мають негативний ефект. За цією методикою є 7 «крадіїв»: надвиробництво, очікування, транспорт, рух, надмірна обробка, запас, дефект. Такий метод побічно залучає інструменти 5S, PDCA, 5 Whys тощо.

Загалом контроль якості продукції є важливим елементом для функціонування будь-якого підприємства, забезпечення його конкурентоспроможності та формування довіри споживача. Існує багато сучасних методик, якими користуються провідні закордонні компанії у своїй практиці та мають потенціал для використання на національних підприємствах.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Управління якістю продукції : навчальний посібник / В. В. Савуляк – Вінниця : ВНТУ, 2012. – 91 с.
2. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. [Чинний від 2016-07-01]. Київ, 2016. 44с.
3. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги. [Чинний від 2016-07-01]. Київ, 2016. 30с.
4. ДСТУ ISO 9004:2018 Управління якістю. Якість організації. Наставови щодо досягнення сталого успіху. [Чинний від 2020-01-01]. Київ, 2020.
5. Quality Control: What It Is, How It Works, and QC Careers. URL: <https://www.investopedia.com/terms/q/quality-control>.

**Олійник Лариса Володимирівна**, Доцент кафедри підприємництва, корпоративної та просторової економіки, кандидат економічних наук, Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінниця, e-mail: olelora777@gmail.com

**Довгалик Юлія Сергіївна**, студентка 3 курсу, економічний факультет, Донецький національний університет імені Василя Стуса, спеціальність 076 «Підприємництво. Інтернет-трейдинг. Туристичний бізнес», Вінниця, e-mail: dovhaluk.i@donnu.edu.ua

***Oliynyk Larisa V.*** - Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Entrepreneurship, Corporate and Spatial Economics, Vasyl Stus Donetsk National University, Vinnytsia, e-mail: olelora777@gmail.com

***Dovhaliuk Yuliia S.*** - 3rd year student, Faculty of Economics, Vasyl Stus Donetsk National University, specialty 076 "Entrepreneurship. Internet trading. Tourism Business », Vinnytsia, e-mail: dovhaluk.i@donnu.edu.ua