УДК 339.732.4

І. М. Попович

ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Охарактеризовано роль системи управління якістю та її місце в системі управління підприємством. Проведено узагальнення етапів формування системи управління якістю.

Ключові слова: Управління якістю, якість, система управління якістю, конкурентноспроможність.

Abstract

The role of the quality management system and its place in the enterprise management system is described. A generalization of the stages of the formation of a quality management system is carried out.

Keywords: Quality management, quality, quality management system, competitiveness.

Вступ

У сучасних умовах розвитку,коли підприємства змушені витримувати жорсткі умови конкурентного ринкового середовища, виникає необхідність постійного пошуку інструментів ефективного та сталого розвитку. Таким інструментом самозахисту підприємства в нестабільних умовах функціонування та механізмом підвищення конкурентоспроможності як на внутрішньому, так і зовнішньому ринках, виступає саме процес забезпечення високої якості продукції. Системний підхід дозволяє об'єктивно вибирати масштаби і напрямки управління якістю, види продукції, форми і методи виробництва, що забезпечують найбільший ефект від зусиль і коштів, витрачених на підвищення якості продукції.

Аналізу управління якістю продукції присвятили наукові праці такі сучасні вітчизняні та зарубіжні вчені, як: З.С. Абутидзе, С.М. Валявський, В.Л. Дикань, О.В. Дикань, О. В. Косенчук , І.В. Лузан, І.С. Луценко, Ю.М. Уткіна, М.І. Шаповал та ін.

Метою роботи є теоретичне обґрунтування складових системи якості на підприємстві.

Основна частина

У ринковій економіці проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної й екологічної безпеки.

Якість - комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та ін. Найважливішою складовою всієї системи якості є якість продукції[1].

Вже досить давно існує тенденція до послідовного підвищення якості продукції. Це об’єктивний процес, спричинений дією закону зростаючих потреб. Проте згадана тенденція на окремих відрізках часу не в змозі рельєфно проявитися через існування специфічного взаємозв’язку обсягу пропозиції продукції і вимог споживачів до її якості. В умовах дефіциту, коли пропозиція відстає від попиту, вимоги до якості продукції знижуються і нерідко істотно. Водночас з насиченням ринку продукцією її якість виступає на перший план, всезростаючі вимоги до неї поступово стають однією з основних рушійних сил виробництва.

Поняття "якість" багатогранно, воно включає:

- якість організації;
- якість економічних розрахунків;
- якість технологічності обладнання;
- якість технології та виробництва;
- якість екологічних параметрів;
- якість соціально-психологічних відносин;

- якість етичних норм;
- якість правових (політичних) відносин і т.д.[2]

Відносна характеристика якості продукції, заснована на порівнянні її відповідності сукупності базових показників, називається рівнем якості продукції .

Оцінка рівня якості являє собою сукупність операцій, спрямованих на визначення чисельного значення рівня якості об'єктів:

1. Визначення мети оцінки рівня якості. Визначення рівня якості різних об'єктів оцінки може проводитися з різними цілями. Залежно від цілей оцінки можуть змінюватися підходи до вибору базового об'єкта, номенклатура показників якості, види показників якості та методи їх оцінки.

2. Вибір базових показників якості об'єкта оцінки. Ця категорія показників визначається тим, який об'єкт вибраний для проведення оцінки в якості базового. Зразки продукції, використовувані при оцінці в якості базових, повинні бути аналогічного призначення і застосовуватися в аналогічних умовах.

3. Вибір номенклатури показників якості об'єкта оцінки. Для оцінки якості більшості техногенних систем використовується велика кількість різних показників. Так, для оцінки якості сучасного реактивного двигуна використовується більш 470 показників. Залежно від мети проведеної оцінки рівня якості об'єкта набір цих показників може істотно змінюватися. Джерелами вибору номенклатури показників залежно від цілей оцінки можуть бути технічне завдання на проектування, різні стандарти або нормативно-технічні документи на виробництво продукції. Коли існують сумніви в правильності вибору номенклатури показників, додатково використовують соціологічні методи, засновані на проведенні опитувань і статистичному аналізі результатів опитування споживачів, як оцінюваної продукції, так і продукції підприємств конкурентів[3].

4. Визначення значень одиничних і комплексних базових показників якості об'єкта оцінки. За базові значення показників якості можуть прийматися:

- Прогнозовані показники якості продукції, які представляють перспективний світової чи національний рівень якості;
- Показники якості продукції, рекомендовані міжнародними організаціями з якості;
- Показники якості відомих об'єктів світової або національного рівня;
- Показники якості прогресивних стандартів, технічних завдань на проектування або інший нормативно-технічної документації.

5. Визначення значень одиничних і комплексних показників якості об'єкта оцінки. Ці значення повинні об'єктивно характеризувати об'єкт оцінки. Вони можуть бути визначені в ході серійних випробувань (лабораторних, стендових, експериментальних, ресурсних, спеціальних, еквівалентних та експлуатаційних) чи внаслідок проведення різного роду вимірювань або експертиз.

6. Визначення значень відносних одиничних показників якості об'єкта. Ці показники визначаються в результаті співвіднесення значень показників якості об'єкта оцінки з базовими показниками якості.

7. Визначення значень відносних комплексних показників якості об'єкта. Одним з найважливіших етапів створення якісних високонадійних виробів є етап проектування виробу і розробки конструкторської документації, відповідно до якої виготовляються дослідні зразки. Формування якості складних технічних систем починається з моменту розробки та узгодження технічного завдання на проектування. У процесі проектування виробу розробником аналізуються вихідні дані технічного завдання. За результатами аналізу уточнюють і змінюють окремі параметри, пов'язані з виконанням виробом певних функцій. Як правило, при розробці нового виробу за основу беруть відомі зразки-аналоги. Для забезпечення високої якості розроблюваного виробу в його ТЗ задають властивості якості та надійності в максимально можливій кількісній формі вираження, прагнуть будь-якою ознакою якості надати форму показника якості. (В окремих випадках, коли ознака характеризує важлива властивість вироби, а перетворити його в показник не вдасться, в технічному завданні вноситься ознака якості.) До початку серійного виробництва ці властивості повинні бути підтверджені результатами випробувань.

При розробці нового виробу ставиться завдання оптимального розподілу показників якості та надійності між окремими системами та елементами, що входять до складу виробу. За результатами проектування здійснюються наступні заходи:

- Проводиться структурний аналіз якості та надійності вироби в різних режимах його функціонування;
- Розробляється програма забезпечення якості та надійності;

- Готуються нормативно-технічні документи (НТД), що забезпечують задані показники якості.

8. Ранжування значень одиничних і комплексних відносних показників якості об'єкта. На даному етапі проводиться привласнення вагових коефіцієнтів показниками якості з метою подальшої їх вагомою оцінки (підсумкова оцінка, що враховує значимість (вагомість) показника).

9. Оцінка рівня якості і прийняття рішення. На даному етапі здійснюється оцінка рівня якості продукції та приймаються відповідні рішення[4].

Система управління якістю має охоплювати всі стадії життєвого циклу товарів. Процес створення, розподілу, реалізації та використання продукції складається з багатьох елементів і має назву «петля якості». До основних елементів «петлі якості» належать:

1) маркетинг, пошук та вивчення ринку;
2) розроблення технічних вимог, проектування продукції;
3) матеріально-технічне постачання;
4) підготовка та розроблення виробничих процесів;
5) виробництво;
6) контроль, здійснення випробувань та обстежень;
7) пакування та збереження;
8) реалізація і розподіл продукції;
9) монтаж і експлуатація;
10) технічна допомога та обслуговування;
11) утилізація після використання[5-6].

Система якості має функціонально керувати, забезпечувати та поліпшувати кожний етап «петлі якості».

Поліпшення якості пов’язують із постійною діяльністю, яка має на меті підвищення технічного рівня продукції, якості її виготовлення та удосконалення всіх елементів виробництва.

Висновки

Розробка та впровадження системи управління якістю продукції відіграє надзвичайно важливу роль у процесі підвищення конкурентоспроможності продукції та підприємства. Дана система — це не можливість виготовляти найкращу та найбільш конкурентоспроможну продукцію а можливість дати гарантію, що якість виготовленої продукції є стабільною та зорієнтованою на конкретного споживача.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1.Дикань О.В. Теоретичні основи управління якістю продукції як одного із основних напрямів забезпечення конкурентоспроможності промислових підприємств / О.В. Дикань // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Харків :УкрДАЗТ, 2015. – Вип. 49. – С. 190–195

2.Шаповал М.І. Менеджмент якості : [навч. посіб.] / М.І. Шаповал. – К., 2007. – 471 с.

3.Якість в історії цивілізації. Еволюція, тенденції та перспективи управління якістю / під ред. Дж. Джуран. М .: Стандарти та якість, 2004

4.Кулибанова В.В. Оценка конкурентоспособности сервисных услуг как неотъемлимая состовляющая интегральной оценки конкурентоспособности сложной техники// Проблемы современной экономики.- 2006.- №1.- С.61–65.

5.Процюк Н. І. Системне управління якістю продукції як фактор ефективної діяльності підприємств / Н. І. Процюк // Аграрна наука і освіта. – 2005. – № 5. – Т.6. – С. 148-150.

6. Джеджула В. В. Конкурентоспроможність підприємства як економічна категорія [Текст] / В. В. Джеджула, І. Ю. Єпіфанова, В. С. Гуменюк // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. – 2018. – №6. – С. 116-121.

Попович Іванна Михайлівна – студентка групи МФК-16б, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, fm.2mo16.popovych@gmail.com

Науковий керівник: **Джеджула В'ячеслав Васильович** – доктор економічних наук, професор, кафедра фінансів та інноваційного менеджменту, Вінницький національний технічний університет, Вінниця.

Popovych Ivanna M. - student of the MFK-16b group, Faculty of Management and Information Security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia

Supervisor **Vyacheslav V. Dzhedzhula** – Doctor of Economics, Professor, Department of Finance and innovation management, Vinnytsia National Technical University