

**МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ
НА ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВАХ**

В умовах глобалізації ринку проблема якості є актуальною для всіх країн, галузей, установ і організацій. Мудрість управління на всіх рівнях полягає в забезпеченні належної якості продукції, оскільки лише продукція високої якості може бути конкурентоспроможною. Проблема якості багатогранна і має політичний, соціальний, економічний, науково-технічний і організаційний аспекти. У сучасних умовах виживає та організація, котра має найновіші технології, найвищу якість продукції, найнижчі ціни і найвищі орієнтири стосовно найвимогливішого споживача. Стан справ у сфері управління якістю для підприємств України не можна визначити як задовільний. Розвиток експортних відносин показав, що продукція вітчизняних підприємств є неконкурентоспроможною на світовому ринку саме за якістю. З огляду на це, набуває особливого значення проблема розроблення та запровадження дієвих методів управління якістю продукції.

В умовах сучасних ринкових відносин на міжнародному та європейському ринках вкрай актуальною для України є сертифікована система якості підприємства-виробника. Інтегрований механізм управління якістю призначений для реалізації цілей у сфері якості й орієнтований як на мінімізацію всіх видів втрат, так і на узгоджене функціонування виробничих циклів. Розробки в теорії менеджменту, у сфері застосування ЕОМ, системного аналізу, прикладних методів математики й кібернетики відкрили нові можливості в напрямі економічних досліджень. Використання цих наукових здобутків для підвищення ефективності вирішення проблеми управління якістю і становить суть цієї роботи.

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 і ін. Найважливішою складовою всієї системи якості є якість продукції.

Вимоги до якості на міжнародному рівні визначені стандартами ІСО серії 9000. Перша редакція міжнародних стандартів ІСО серії 9000 вийшла наприкінці 80-х років і ознаменувала вихід міжнародної стандартизації на якісно новий рівень. Ці стандарти вторглися безпосередньо у виробничі процеси, сферу управління й установили чіткі вимоги до систем забезпечення якості. Вони поклали початок сертифікації систем якості. Стандарти ІСО серії 9000 установили єдиний, визнаний у світі підхід до договірних умов по оцінці систем якості й одночасно регламентували відносини між виробниками і споживачами продукції. Іншими словами, стандарти ІСО - тверда орієнтація на споживача.

Якість продукції є складовою і наслідком якості роботи. Тут безпосередньо оцінюється якість придатної продукції, думка споживача, аналізуються скарги.

Управлінням якістю продукції на підприємствах займалися вітчизняні й зарубіжні вчені, такі як: Ю.П. Адлер, Р.А. Бичківський, С.А. Варакута, А.Г. Гребінников, Ф. Йогансон, А.М. Кузьмін, Д. Крослід, В.А. Лapidус, В.С. Момот, Ю.Е. Полозов, С. Парк, В.М. Рябченко, А. Редзюк, І.І. Сахарцева, Р.О. Толпежников, А.К. Фейгенбаум, С.Е. Шепетова та інші. Проте недостатньо дослідженим залишилось питання щодо методів контролю й управління якістю продукції на промислових підприємствах.

Протягом минулого століття науковцями та фахівцями у сфері управління якістю була напрацьована глибока теоретична база методів управління якістю, які з успіхом впроваджувалися та використовувалися підприємствами в їх діяльності. Як відомо, методи управління – засоби, якими органи управління впливають на елементи продуктивного процесу, забезпечуючи досягнення й підтримку планового стану й рівня якості продукції.

Досліджуючи економічну літературу, слушною пропозицією ряду авторів є класифікувати методи управління якістю наступним чином:

1) класичні методи. Ці методи розроблялися протягом усього періоду розвитку менеджменту якості і є актуальними на сучасному етапі. До засновників класичних методів відносять американських вчених Е. Демінга, Дж. Джурана, Ф. Кросбі та японських вчених К. Ісіакава, Т. Тагуті, які досліджували проблеми області якості. Здійснювали розробку методів планування якості та застосування статистичного аналізу;

2) сучасні методи. Початок розроблення і застосування даних методів припадає на другу половину та кінець ХХ століття і вони знайшли своє впровадження і нині. Сучасні методи ґрунтуються на концепції традиційних методів управління якістю. Але мають глибшу соціальну спрямованість і застосовуються у поєднанні з управлінськими, організаційними та технічними методами.

У класичних та сучасних методах спільними є те, що головну роль і відповідальність за діяльність організації щодо якості несе вище керівництво; підприємство орієнтується на замовника і на бездефектне

виробництво; акцентується увага на управлінні процесами, мотивації і підвищенні кваліфікації персоналу.

Варто відзначити існуючі відмінності має класичними і сучасними методами управління якістю: класичні методи передбачають послідовне застосування спеціальних інструментів управління якістю, тоді як сучасні полягають у комплексному застосуванні існуючих управлінських, технічних, організаційних та інших специфічних методів. Ще одна відмінність криється в тому, що при класичних методах управління якістю організація поліпшує свою роботу на основі аналізу діяльності минулих періодів, а при застосуванні сучасних методів підприємство працює згідно з уявленнями про ідеальне майбутнє.

Управління якістю використовує чотири типи методів:

- економічні методи, що забезпечують створення економічних умов, які спонукають колективи підприємств, конструкторських, технологічних та інших організацій вивчати запити споживачів, створювати, виготовляти й обслуговувати продукцію, що задовольняє ці потреби і запити. До економічних методів належать ціноутворення, умови кредитування, економічні санкції за недотримання вимог стандартів і технічних умов, правила відшкодування економічного збитку споживачеві за реалізацію йому неякісної продукції;

- методи матеріального стимулювання, що передбачають, з одного боку, заохочення працівників за створення і виготовлення високоякісної продукції, а з іншого – стягнення за завданий збиток від її низької якості;

- організаційно-розпорядницькі методи, що реалізуються за допомогою обов'язкових для виконання директив, наказів, вказівок керівників. До таких методів управління якістю продукції належать також вимоги нормативної документації;

- виховні методи, які справляють вплив на свідомість, настрої учасників виробничого процесу, що спонукають їх до високоякісної праці і чіткого виконання спеціальних функцій управління якістю продукції. До них належать: моральне заохочення за високу якість продукції, виховання гордості за честь заводської марки тощо.

Вибір методів управління якістю продукції і пошук їх найбільш ефективного поєднання – один із творчих моментів у створенні систем управління, оскільки вони впливають на людей, які беруть участь у процесі розроблення та виготовлення продукції, тобто на мобілізацію людського фактора.

При визначенні органів управління якістю продукції потрібно виходити з того, що управління якістю - органічна складова частина загального управління виробництвом, одна з його гілок, одна з його функцій. У силу цього воно не може протистояти йому. Тому, як правило, управління якістю розвивається і виконується в рамках діючого апарату управління і полягає в більш чіткою і добре організованою діяльності з виявлення потреб.

Підвищення якості вимагає застосування нової технології виробництва, починаючи з автоматизації проектування і закінчуючи автоматизованими вимірами в процесі контролю за якістю. Усеосяжне підвищення якості досягається тільки зацікавленою участю всіх працівників. Усе це є здійсненим тільки тоді, коли діє чітко організована система управління якістю, спрямована на інтереси споживачів, що стосується всіх підрозділів і прийнятна для всього персоналу. На підприємстві необхідно створювати спеціальний орган – відділ з управління якістю.

Сучасне управління якістю на підприємстві, незалежно від форми власності і масштабу виробничої діяльності, повинне оптимально сполучати дії, методи і засоби, що забезпечують, з одного боку, виготовлення продукції, що задовольняє поточні запити і потреби ринку, а з іншого боку - розробку нової продукції, здатної задовольняти майбутні потреби і майбутні потреби ринку.