

СТАНДАРТИЗАЦІЯ ЯК ВАЖЛИВИЙ ІНСТРУМЕНТ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

Гора Н.В.

Предметом роботи є розгляд системи та показників управління якістю товарів на підприємствах.

Метою роботи є визначення понять управління якістю продукції, розкриття системи показників якості та їх класифікацію, а також характеристика сучасних систем управління якістю на підприємствах.

Методологія проведення роботи. Робота виконана на основі аналізу систем та розгляду стандартів, що впливають на підвищення якості продукції.

Результати роботи. Розглянуто основні поняття стандартизації та її зв'язок з управлінням якістю товарів на підприємстві. Розкрито сутність поняття системи управління якістю, визначено систему і зміст показників, а також охарактеризовано концепції сучасних систем управління якістю продукції. Обґрунтовано категорію конкурентоздатність продукції, яка визначається сукупністю якісних і вартісних особливостей товару, що можуть задовольняти потреби споживача, а також витратами на придбання і споживання відповідного товару. Разом з тим, стандартизація продукції впливає не тільки на підвищення якості товару, а й на її реалізацію через комплексну розробку стандартів, встановлення в стандартах технологічних вимог до показників якості, а також єдиних методів випробування і засобів контролю. Основою стандартизації є створення системи нормативно-технічної документації, яка визначає прогресивні вимоги до продукції, що виготовляється на потреби народного господарства, населення, оборони країни, експорту, а також контроль за правильністю використання цієї документації. Галузь застосування результатів: організація та проведення наукових досліджень у сфері виробництва та збуту продукції, формування основних вимог до якості товарів, розгляд державних стандартів.

Висновки. Без вдосконалення систем управління якістю товарів підприємства не зможуть конкурувати на ринках збуту, оскільки їхня продукція буде неконкурентоспроможна, що в подальшому може призвести до банкрутства.

Ключові слова: стандартизація, управління якістю, якість, якість продукції підприємства, показники якості, конкурентоспроможність.

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ КАК ВАЖНЫЙ ИНСТРУМЕНТ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ**

Гора Н.В.

Предметом работы является рассмотрение системы и показателей управления качеством товара на предприятиях.

Целью работы является определение понятий управления качеством продукции, раскрытие системы показателей качества и их классификация, а также характеристика современных систем управления качеством на предприятиях.

Методология проведения работы. Работа выполнена на основе анализа систем и рассмотрения стандартов, влияющих на повышение качества продукции.

Результаты работы. Рассмотрены основные понятия стандартизации и ее связь с управлением качеством товаров на предприятии. Раскрыта сущность понятия системы управления качеством, определена система и содержание показателей, а также охарактеризованы концепции современных систем управления качеством продукции. Обоснованно категорию конкурентоспособность продукции, которая определяется совокупностью качественных и стоимостных особенностей товара, которые могут удовлетворять потребности потребителя, а также расходами на приобретение и потребление соответствующего товара. Вместе с тем, стандартизация продукции влияет не только на повышение качества товаров, но и на ее реализацию через комплексную разработку стандартов, установление в стандартах технологических требований к показателям качества, а также единых методов испытаний и средств контроля. Основой стандартизации является создание системы нормативно-технической документации, которая определяет прогрессивные требования к продукции, изготавливаемой на потребности народного хозяйства, населения, обороны страны, экспорта, а также контроль за правильностью использования этой документации. Область применения результатов: организация и проведение научных исследований в сфере производства и сбыта продукции, формирование основных требований к качеству товаров, рассмотрение государственных стандартов.

Выводы. Без совершенствования систем управления качеством товаров предприятия не смогут конкурировать на рынках сбыта, поскольку их продукция будет неконкурентоспособна, что в дальнейшем может привести к банкротству.

Ключевые слова: стандартизация, управление качеством, качество, качество продукции предприятия, показатели качества, конкурентоспособность.

STANDARDIZATION AS AN IMPORTANT TOOL OF QUALITY MANAGEMENT IN ENTERPRISES

Gora N.V.

The subject of this work is to examine the system and indicators of management quality on enterprise.

The aim of this work is to define the concepts of quality management, the disclosure of the system of quality indicators and their classification and also characteristics of modern systems of quality management in enterprises.

The methodology of work. The work is performed on the basis of the analysis systems and review of standards that affect the improvement of product quality.

The results of the work. Describes the basic concepts of standardization and its relationship with quality management of products in the enterprise. The essence of the concept of quality management system, defines the system and the indicators as well as the concept of modern systems of quality management. Reasonably the category of product competitiveness, which is determined by the combination of quality and cost peculiarities of goods, which can satisfy the consumer's needs, and also expenses for the purchase and consumption of the relevant goods. However, the standardization of products affects not only the improvement of the quality of goods, but also for its implementation through the integrated development of standards, establishment of standards, technological requirements, quality indicators, and consistent methods of testing and controls. The Foundation of standardization is the creation of a system of normative-technical documentation, which determines the progressive requirements for products manufactured for the needs of national economy, population, defense, exports, and control over the correct use of this documentation. The scope of the results: the organization and carrying out scientific research in the field of production and sales, the formation of the main requirements to the quality of goods, consideration of state standards.

Conclusions. Without improving quality management systems of goods of the enterprise will not be able to compete in the markets because their products will be uncompetitive, which may lead to bankruptcy.

Keywords: *standardization, management by quality, quality, quality of products of enterprise, indexes of quality, competitiveness.*

Постановка проблеми. Трансформаційні зміни в економіці України, викликані процесами глобалізації, інтеграції в світогосподарські простору зумовлюють потребу в нових, прогресивних підходах до управління промисловими підприємствами, які надають їм конкурентних переваг. Одним з таких підходів є управління якістю продукції.

На даному етапі розвитку економіки проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки. Якість - це комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг і т.

Останнім часом зростає інтерес до соціально-економічних способів і методів управління якістю, обумовлює актуальність досліджень проблеми управління якістю підприємств.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасні дослідження, пов'язані з проблемою забезпечення якості висвітлюють різні аспекти процесу управління якістю продукції. Питанням конкурентоспроможності та якості продукції приділяють велику увагу відомі як зарубіжні, так і вітчизняні вчені: О.Богданова, Т.Кузьміна, С. Бабіч, С. Коб'яков, Г. Тіхосова, В. Друзюк, О. Криворучко, А.Тельнов, Д. Юданов, А. Гличев, М. Шаповал, Г. Семенов, В. Колот, Н. Краснукотська, А. Лука, І. Смолін та ін. Однак з розвитком суспільних потреб людства підприємства розробляють і вдосконалюють методи аналізу якості в подальшому впливає на їх конкурентоспроможність. Дана тематика набуває великого значення для подальшого вивчення вченими.

Мета статті – визначити поняття управління якістю продукції, розкрити систему показників якості та їх класифікацію, а також охарактеризувати сучасні системи управління якістю.

Виклад основного матеріалу. Нинішні економічні умови роблять все компанії впровадити ефективний механізм для комплексного управління якістю продукції і строго дотримуватися його вимог.

Важливим елементом в управлінні якістю виробничих підприємств стандартизації системи, яка характеризується як нормотворчої діяльності, яка є найбільш раціональним нормам, а потім виправляє їх в нормативних документах у вигляді стандартів, інструкцій, процедур і вимог для розробки продукту.

Стандартизація – є незамінним інструментом для забезпечення сумісності, сумісності, узгодження, введення тексту, надійності, технології та інформаційних мереж, безпеки і екологічних вимог, єдності характеристик і властивостей якості продукції, виробничих процесів і послуг[1].

Стандартизація здійснюється з метою гарантування безпечності продукції, робіт і послуг для навколишнього середовища, життя, здоров'я та майна; якості продукції, робіт і послуг відповідно до рівня розвитку науки, техніки й технології; економії всіх видів ресурсів[5].

Характерною особливістю стандартизації є те, що сфера її дії та застосування, рівень розвитку мають широкий діапазон. Немає такої сфери діяльності людини, до якої б не була причетна стандартизація.

Адже з поширенням і поглибленням пізнання, розвитком науки і техніки, удосконаленням виробництва масштаби робіт значно зростають і поширюється сфера використання принципів стандартизації.

Об'єкт стандартизації – це предмет, який підлягає стандартизації. До об'єктів стандартизації належать: продукція, процеси, послуги, зокрема матеріали, їхні складники, устаткування, системи, їхня сумісність, правила, процедури, функції, методи чи діяльність, які можуть бути охарактеризовані кількісно і якісно за допомогою понять, визначень, умовних одиниць тощо[4].

Вплив стандартизації на підвищення якості продукції реалізується переважно через комплексну розробку стандартів на сировину, матеріали, напівфабрикати, комплектуюче устаткування, оснащення і готову продукцію; встановлення в стандартах технологічних вимог до показників якості, а також єдиних методів випробування і засобів контролю.

Головне завдання стандартизації – створити систему нормативно-технічної документації, яка визначає прогресивні вимоги до продукції, що виготовляється на потреби народного господарства, населення, оборони країни, експорту, а також контроль за правильністю використання цієї документації[7].

За існуючою системою стандартизації можна розробляти і підтримувати в діючому режимі:

- єдину технічну мову;
- уніфіковані ряди найважливіших технічних характеристик продукції;
- систему класифікаторів техніко-економічної інформації;
- вірогідні довідкові дані про властивості матеріалів та речовин[3].

Державна система стандартизації України має бути гармонізована з міжнародними, національними системами і спрямована на забезпечення:

- реалізації єдиної технічної політики у сфері стандартизації;
- захисту інтересів споживачів і держави з питань безпеки продукції;
- взаємозамінності та сумісності продукції, її уніфікації;
- якості продукції відповідно до розвитку науки і техніки, потреб населення і народного господарства;
- створення нормативної бази функціонування систем стандартизації та сертифікації продукції.

Ефективне управління якістю, що забезпечує високий рівень задоволення потреб і очікувань споживачів, є найважливішою передумовою успіху підприємства будь-якого виду діяльності та будь-якої форми власності.

Якість продукції та послуг - це головний інструмент конкуренції, і якщо на підприємстві припиняють турбуватися щодо їхнього вдосконалення, то банкрутство буде неминуче [2].

Якість – як економічна категорія, відбиває сукупність властивостей продукції, що зумовлюють ступінь її придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення[7].

Контроль якості – одна з основних функцій у процесі управління якістю, складова частина управління якістю, яка зосереджена на виконанні вимог до якості. Значення контролю полягає в тому, що він дозволяє вчасно виявити причини недостатньої якості праці, оперативно усунути їх з мінімальними втратами. Ця діяльність включає проведення вимірів, експертизи, випробування, оцінювання однієї або декількох характеристик об'єкта і порівняння отриманих результатів із встановленими вимогами для визначення відповідності за кожною з цих характеристик[5].

Управління якістю продукції містить у собі ті аспекти виконання функцій управління, що визначають цілі і відповідальність у сфері якості. Тому із функцій управління якістю застосовуються:

- планування якості,
- організація робіт з формування якості,
- контроль якості,
- навчання та мотивація працівників в області якості.

Всі ці функції пов'язані між собою у вигляді петлі якості і у сукупності являють собою процес управління якістю в рамках всього підприємства[4].

Планування якості є складовою частиною управління якістю, що зосереджена на встановленні цілей у сфері якості, визначенні операційних процесів, відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості. Планування якості охоплює також оцінку якості праці виконавців і якості продукції, підготовку системи і програми якості, розробку положень з її поліпшення. Планування якості здійснюється, виходячи з аналізу вимог замовників та ринків збуту і спрямовано на їх задоволення.

Організація робіт в області якості передбачає побудову структури і забезпечення її ефективного функціонування, розподілу відповідальності, повноважень, взаємовідносин між працівниками, розробку відповідних схем зв'язків із зовнішніми організаціями, а також розробку системи якості.

Після розробки йде етап впровадження системи якості, протягом якого проводяться внутрішні перевірки системи і, як правило, її доопрацювання за результатами перевірок. Завершальним етапом є сертифікація системи якості на відповідність стандартам ISO 9000.

Навчання і мотивація працівників спрямовані на формування активного і кваліфікованого трудового потенціалу, який поряд з матеріально-технічною базою і організацією робіт є одним з основних факторів виготовлення високоякісної продукції.

Навчання працівників слід орієнтувати на виконання ключових функцій, серед яких: надання праці творчого характеру, згуртованість трудових колективів, формування і розвиток інтелектуального капіталу, підвищення кваліфікації працівників, зниження втрат від неефективних, нерациональних, некваліфікованих дій.

Політика якості спрямована на вибір напрямків роботи з управління якістю продукції, цілей та вибору реальних засобів для їх досягнення, які дозволять виготовляти продукцію високої якості. Головним напрямом в політиці якості повинне бути максимальне використання усіх внутрішніх резервів для досягнення високого рівня якості продукції, а також пошук таких рішень, які дозволили б скоротити витрати без зниження якості[6].

Для того, щоб підприємство завжди дотримувалось стандартів якості, повинна впроваджуватись система управління якістю, яка допомагає забезпечити належний рівень якості, визначити показники які відповідають вимогам.

Відповідно до Держстандарту управління якістю продукції, система управління якістю на підприємстві – це взаємопов'язаний комплекс заходів для встановлення, забезпечення і підтримання потрібного рівня якості продукції під час її розроблення, виробництва, експлуатації або споживання, здійснюваних шляхом систематичного контролю якості і цілеспрямованого впливу на умови і чинники, що зумовлюють якість продукції [3].

Підтримуючи управління системою якості потрібно завжди проводити контроль за показниками якості, тому охарактеризуємо більш детально ці показники (рис. 1).

Показники якості – це кількісна характеристика однієї або кількох властивостей продукції за певних умов її створення, експлуатації або споживання.

Залежно від призначення певні види продукції мають свої специфічні показники якості. Поряд з цим використовуються показники для оцінки багатьох видів виробів, а також вимірники відносного рівня якості всієї вироблюваної підприємством продукції.

З урахуванням таких обставин усі показники якості виробів поділяють на дві групи: перша – диференційовані (поодинокі) показники, з яких виокремлюється найбільш розгалужена низка одиничних показників якості; друга – загальні показники якості всього обсягу вироблюваної підприємством продукції [1].

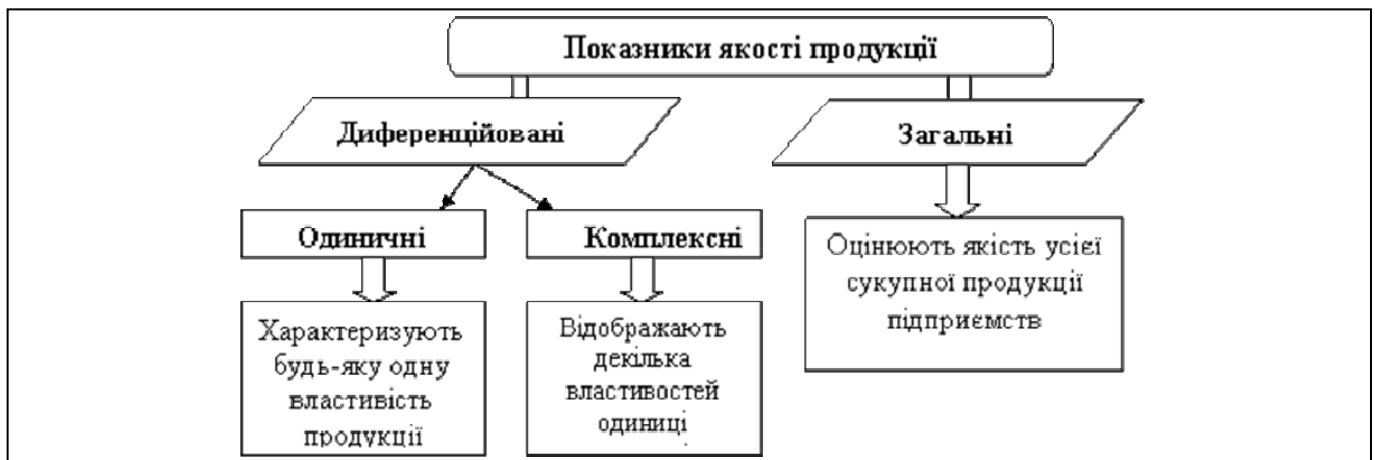


Рисунок 1. Система і зміст показників якості продукції.

Одиничні показники умовно поділяються на такі групи:

1) Показники призначення (характеризують пристосованість виробів до використання та область використання).

2) Показники надійності і довговічності.

3) Показники технологічності (характеризують ефективність конструкцій машин та технологій їх виготовлення).

4) Ергономічні показники (враховують комплекс гігієнічних антропометричних, фізіологічних властивостей людини, вимоги техніки безпеки).

5) Естетичні показники (характеризують виразність, відповідність стилю і моді, оригінальність, гармонійність).

6) Показники стандартизації та уніфікації, що відбивають ступінь використання у виробі стандартизованих та уніфікованих деталей та вузлів.

7) Економічні показники (відображають затрати на розробку, виготовлення і експлуатацію виробу).

До комплексних показників якості (технічного рівня) знярядь праці відносяться, наприклад: коефіцієнт готовності обладнання, що характеризує одночасно його безвідмовність і ремонтпридатність; питомі витрати на один кілометр пробігу автомобіля тощо [7].

У практиці господарювання важливо знати не лише якість окремих виробів, але й загальний рівень якості усієї сукупності виготовлюваної підприємством продукції. З цією метою застосовують певну систему загальних показників. Основними з них є:

- частка принципово нових (прогресивних) виробів у загальному їх обсязі;
- коефіцієнт оновлення асортименту продукції;
- частка виготовлюваної продукції, на яку одержані сертифікати;
- частка продукції для експорту у загальному її обсязі на підприємстві;
- частка виробничого браку (бракованих виробів);
- відносний обсяг сезонних товарів, реалізованих за зниженими цінами[6].

Висновки: Формування й використання системи управління якістю дає змогу виявити постійний інтерес з боку підприємств до питань забезпечення якості продукції, що виробляється та підвищення її

конкурентоспроможності на ринку. Тому, для контролю цієї системи рекомендуємо здійснювати контроль і показників якості та відповідності їх стандартам. Впроваджувати та застосовувати підприємствам сучасні концепції управління якістю для того, щоб їхня продукція відповідала вимогам стандартів та запитам споживачів.

Список використаних джерел

1. Богданова О.Ф., Кузьміна Т.О., Бабіч С.С., Коб'яков С.М., Тіхосова Г.А. Стандартизація і сертифікація продукції легкої промисловості / Під заг. ред. Л.А. Чурсіної. – К.: Кондор, 2007. – 482 с.
2. Друзюк В. Система управління якістю – інвестиція в майбутнє / В. Друзюк, О. Федак // Стандартизація. Сертифікація. – 2009. – №1. – С. 51–54.
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. – На заміну ДСТУ ISO 9001-95, 9002-95, 9003-95. – К.: Держстандарт України, 2001. – 24 с.
4. Криворучко О. Мотивація якості на підприємстві / О. Криворучко // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2007. – № 3. – С. 34–39.
5. Стандарти Міжнародної організації зі стандартизації – ISO: Довідник: в 3 т. / В.Л. Іванов (ред.), В.А. Павлюкова (уклад.). – Л.: Леонорм, 1998. – 259с. – (Нормативна база підприємства). – Т. 1. – 259с.
6. Тельнов А.С. Механізм управління якістю продукції промислових підприємств: Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки / А.С. Тельнов – 2010. – Т. 1, №6. – С. 153–157.
7. Фомичев С.К., Старостина А.А., Скрябина Н.И. Основы управления качеством: Учебное пособие / Межрегиональная академия управления персоналом. – К.: МАУП, 2000. – 194с.

References

1. Boghdanova O.F., Kuzjmina T.O., Babich S.S., Kob'jakov S.M., Tikhosova Gh.A. Standartyzacija i sertyfikacija produkciji leghkoji promyslovosti / Pid zagh. red. L.A. Chursinoji. – K.: Kondor, 2007. – 482 s.
2. Druzjuk V. Systema upravlinnja jakistju – investycja v majbutnje / V. Druzjuk, O. Fedak // Standartyzacija. Sertyfikacija. Jakistj. – 2009. – №1. – S. 51–54.
3. DSTU ISO 9001-2001. Systemy upravlinnja jakistju. Vymoghy. – Na zaminu DSTU ISO 9001-95, 9002-95, 9003-95. – K.: Derzhstandart Ukrainy, 2001. – 24 s.
4. Kryvoruchko O. Motyvacija jakosti na pidpryjemstvi / O. Kryvoruchko // Standartyzacija, sertyfikacija, jakistj. – 2007. – № 3. – S. 34–39.
5. Standarty Mizhnarodnoji orghanizaciji zi standartyzaciji – ISO: Dovidnyk: v 3 t. / V.L. Ivanov (red.), V.A. Pavljukova (uklad.). – L.: Leonorm, 1998. – 259s. – (Normatyvna baza pidpryjemstva). – T. 1. – 259s.
6. Teljnov A.S. Mekhanizm upravlinnja jakistju produkciji promyslovykh pidryjemstv: Visnyk Khmeljnycjkogho nacionaljnogho universytetu. Ekonomichni nauky / A.S. Teljnov – 2010. – T. 1, № 6. – S. 153–157.
7. Upravlinnja jakistju produkciji/ O.J.Zapunnyj, O.D.Zapunnyj, I.V.Poluda, S.M.Savchenko, V.D.Njemcov – K.: Kyjivsjkyj politekhnichnyj instytut, 1998. – 134s.
8. Fomychev S.K., Starostyna A.A., Skrybajna N.Y. Osnovy upravlenija kachestvom: Uchebnoe posobyje / Mezhhregionalnaja akademyja upravlenija personalom. – K.: MAUP, 2000. – 194s.

ДАНИ ПРО АВТОРА

Гора Наталія Володимирівна, викладач кафедри професійної освіти
ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький ДПУ імені Григорія Сковороди»
вул.Ломоносова 39, м.Переяслав-Хмельницький, 08403, Україна
e-mail: nata2730@ukr.net

ДАННЫЕ ОБ АВТОРЕ

Гора Наталья Владимировна, преподаватель кафедры профессионального образования
ГВУЗ «Переяслав-Хмельницкий ГПУ имени Григория Сковороды»
ул.Ломоносова 39, м.Переяслав-Хмельницкий, 08403, Украина
e-mail: nata2730@ukr.net

DATA ABOUT THE AUTHOR

Gora Nataliia Vladimirovna, lecturer of the Department of professional education
SHEE «Pereyaslav-Khmelnytskyi state pedagogical University named after G. Skovoroda»
Lomonosova str 39, m. Pereyaslav-Khmelnitsky, 08403, Ukraine
e-mail: nata2730@ukr.net