

**Якість.****Розуміння, підхід, трактування****О. Бандирська**, кандидат технічних наук, доцент, директор,

Львівська філія ДП «Український науково-дослідний та навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості», м. Львів

**Качество. Понимание, подход, интерпретация**

О. Бандырская, кандидат технических наук, доцент, директор,

Львовский филиал ГП «Украинский научно-исследовательский и учебный центр проблем стандартизации, сертификации и качества», г. Львов

**Quality. Comprehension, Approach, Interpretation**

O. Bandyrska, Candidate of Technical Sciences, Associate Professor, Director,

Lviv Branch of «Ukrainian Research and Training Center for Standardization, Certification and Quality Problems» State Enterprise, Lviv

*У статті проведена спроба більш широкого розкриття поняття «якість»; обґрунтований підхід до розуміння якості в Україні та ЄС; піднімається питання розуміння якості в промисловості, економіці та буденному житті звичайних громадян; трактування якості у різні періоди становлення української економіки. Розглядаються проблеми оцінювання якості, методи та способи оцінювання, «потреби» в оцінюванні якості, правильності, можливості та потреби такого оцінювання.*

**ВСТУП**

**Т**ермін «якість» сьогодні вживають настільки часто, як «добрий день» чи «дякую». Всі категорії населення вживають цей термін не задумуючись над ним. Так, у побуті це зручне поняття, говорить про те, що річ, до якої прикріплена якість, є тією, яка прийнятна для людини, що говорить про неї. Але це на побутовому рівні. У статті піднімається проблема трактування якості з професійної точки зору; автор викликає на дебати та обговорення цієї проблеми фахівців, які мають свої здогадки, розробки, нове бачення надзвичайно складного, цікавого та актуального феномену під назвою «якість».

Провідні вчені, науковці, дослідники піднімають надактуальну тему щодо підходу, трактування, дослідження феномену «якість» [1]. У публікаціях зустрічається єдиний підхід до розуміння якості, який полягає у трактуванні якості продукції як технічної чи економічної категорії, а в методах оцінювання якості зустрічається здебільшого виключно кваліметричний підхід, що базується на обрахунках комплексного показника якості та його одиничних складових. Цей підхід на сьогодні є мало інформативним,

хоча в певних локальних випадках, можливо, має місце. Нема інформації про те, де саме і для чого проводиться оцінювання (чи оцінка) якості продукції (чи рівня якості) та як використовуються ці дослідження. ГОСТ 15467-79, відмінений в нашій країні, дає визначення «оценки уровня качества», яке на час дії стандарту відображало потребу в такому оцінюванні.

Коли сьогодні дослідники «оцінюють якість», чи «рівень якості» продукції за такими стандартами, такий підхід повертає нас назад, у минуле, коли якість товарів нам диктувала держава, коли був єдиний стандартний класичний підхід. Ніхто не прагнув зрозуміти феномен якості, а потреба в оцінюванні якості була обґрунтована цінами на продукцію чи виробу, яким присвоювали умовну градацію — сорт. Тут, окрім технічної відповідності вимогам НД, зачіпалась економічна сторона якості, що на той час було великим кроком порівняно з попереднім періодом, коли якість трактувалась як відповідність стандартам.

Наука йде вперед, розвивається, з'являються нові відкриття, нові обґрунтовані теорії, і варто зважати на них, хоча в літературі багато трапляється різноманітних розробок стосовно застарілих

методик оцінювання якості продукції, процесів, послуг сучасного ринкового змінного світу.

**Мета статті** — викликати на дебати науковців, котрі перспективно міркують, не бояться нових відкриттів у сфері якості, та мають актуальні розробки з цієї тематики.

### Викладення основного матеріалу дослідження

Ставлення до явища під назвою «якість» змінювалось протягом довгого періоду. Перші згадки схожі з сьогоднішнім підходом щодо якості зафіксовані були ще за часів Івана Грозного, коли він видав розпорядження щодо суворого дотримання розмірів та характеристик гарматного ядра [2]. Це лише історична згадка, але, мабуть, і раніше були незафіксовані моменти становлення управління якістю. Таким чином, **якість — це змінна у часі. Кожен період розвитку суспільства вносить своє розуміння, підхід та опис якості.** Не будемо детально зупинятись на всій історії становлення феномену якості, згадаємо лише відомі вітчизняні системи забезпечення якості та їх розвиток:

- Система бездефектного виготовлення продукції (Бездефектное изготовление продукции (БИП)), 1955 рік, м. Саратов. Основа системи — суворе виконання технологічних операцій;
- Система бездефектної праці (Система бездефектного труда (СБТ)), 1961 рік, м. Львів. Основа системи — високий рівень виконання операцій всіма робітниками;
- Якість, надійність, ресурс з перших виробів (Качество, надежность, ресурс с первых изделий (КАНАРСПИ)), 1958 рік, м. Горький. Основа системи — високий рівень конструкції та технологічної підготовки виробництва;
- Наукова організація праці (Научная организация работ по увеличению моторесурса (НОРМ)), 1964 рік, м. Ярославль. Основа системи — підвищення технічного рівня якості виробів;
- Комплексна система управління якістю продукції (Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП)), 1975 рік, м. Львів. Основа системи — управління якістю на базі стандартизації;
- Комплексна система управління якістю та ефективністю виробництва (Комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов (КСУКП и ЭИР)), 1980 рік, м. Дніпропетровськ. Основа системи — управління якістю та ефективністю виробництва;
- Комплексна система підвищення ефективності виробництва (Комплексная система повышения эффективности производства (КСПЭП)), 1980 рік, м. Краснодар. Основа системи — управління якістю продукції та ефективністю виробництва, що охоплює весь життєвий цикл продукції [2].

Наступні періоди характеризувались розумінням важливості переходу від забезпечення якості до управління якістю через системний та процесний підходи. Дійсно, аналіз цих періодів становлення якості говорить про те, що якість в усі періоди вимагала все більшого розуміння та аналізу. Якби цього не було, то не було б й доказу того, що кожен період історичного становлення вимагає все глибшого розуміння ролі якості на кожному етапі розвитку суспільства. Звідси випливає, що **розуміння феномену якості з часом вимагає нового доповнення своєї суті.**

Термін «якість», згідно з ДСТУ ISO 9000:2009 [3], означає ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги. Це трактування вимагає додаткових пояснень. Досить невіддале і неповне, як на наш погляд, видається визначення якості у стандарті [3]. Дотримання вимог термінологічних стандартів є надважливим, оскільки неправильне розуміння термінів та відповідних визначень тягне за собою низку проблем на підприємстві. Як показала наша практика у проведенні підготовки фахівців підприємств, організацій з питань аудиту СУЯ, без додаткових роз'яснень для слухачів такий термін важко зрозуміти та правильно трактувати. Але далеко не всі підприємства, які впроваджують СУЯ, проходять належне навчання з поясненнями всіх тонкощів системи, та й далеко не кожне підприємство взагалі надає фахівців для навчання.

Пройдемося далі по термінології. Згідно зі стандартом [3], термін «якість» можна вживати з такими прикметниками, як «погана», «добра» або «відмінна». На наш погляд, це невіддале доповнення. Якість може характеризуватися, наприклад, як «належна» чи «задовільна», бо інакше — це не якість. Що означає погана якість? Наскільки погана? Якими критеріями слід керуватися, стверджуючи це? З чим порівнювати, з якими шаблонами? Як те, до чого ми прагнемо, може бути поганим? Якість — це мета, а ціль поганою не може бути. Це нонсенс. Читаємо Примітку 2 вищезгаданого стандарту: «власна характеристика», на відміну від «присвоєної», означає присутність у чомусь саме як постійна характеристика. Мається на увазі, що ці характеристики записані у документах на продукцію, процеси, послуги та фактично є вимогами до них. Це, наприклад, вміст, склад, консистенція, колір, вага, перелік положень, інструкція, термін та умови зберігання тощо. Тобто, це характеристики, за якими можна оцінити відповідність. Але це ще далеко не якість. Оцінювання взагалі — це процес порівняння (зіставлення) із встановленими вимогами, шаблонами, еталонами та проведенням подальшого аналізу. Говорячи про оцінювання якості, деякі дослідники, мабуть, плутають «оцінювання відповідності» ▶

та власне «якість», або повертаються у минуле, бажаючи оцінити якість методами, котрі на сьогодні не дають належної інформативності. Стандарт ДСТУ 2925-94 «Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення» відмінений, а в стандарті ДСТУ ISO 9000:2009 щодо оцінювання якості немає згадки. Чому у попередньому стандарті було таке трактування, а в чинному ні? Можливо, оцінювання якості в теперішній ринковій ситуації носить інший зміст? Теорії такого оцінювання немає, тому актуальним є, в першу чергу, сам підхід до якості, опис та її дослідження. Коли якість продукції диктувала держава, коли оцінювання комплексним показником якості, чи за допомогою експертних та інших методів, давали інформацію для економічного обґрунтування вартості виробів, ці методи дійсно мали місце. Але сьогодні постає два питання: що ж таке якість і чи можна взагалі її оцінити так, щоб оцінка мала реальний зміст? Варто зауважити, що оцінювання відповідності входить в якість, але це далеко не тотожні поняття. Хоча споживач здебільшого трактує ці вислови як абсолютно однакові.

Стосовно терміну «характеристика» [3], вона може бути власною, або присвоєною. З власною зрозуміло, а що таке присвоєна? Очевидно, що присвоювати характеристики можуть споживачі продукції: держава, чи, наприклад, група споживачів, чи окремий споживач, виходячи з своїх потреб та мотивацій. Ці потреби та мотивації у кожній з вищезгаданих груп є свої, індивідуальні. Зрозуміло, що мотивації держави та мотивація окремого споживача здебільшого різні. Тоді яким чином можна оцінити якість одного й того ж виробу з однаковими власними характеристиками та з відмінними присвоєними? Навіть методи комбінаторного аналізу дають наближені результати щодо присвоєних характеристик, так як змінюються у часі. Звідси: **не завжди просто та і потрібно оцінювати якість математичними методами, і не завжди достатньо інформативними є результати такого дослідження.**

Кожен споживач оцінює виріб, враховуючи, окрім інших ознак, такі індивідуальні вимоги, як потрібність, вартість, сезонність, моду, свій особистий стан (голод, якщо це продукт харчування; холод, якщо враз змінилися погодні умови і постала необхідність придбати негайно, наприклад, рукавиці) тощо. І це власне якість продукції, яку хоче придбати споживач. Або може виникнути інша ситуація, коли, побачивши привабливу продукцію, покупець враз формує свої вимоги до неї. Вимоги сформувались тоді, коли покупець побачив, чи почув про товар, який раніше і не думав купувати. Ця продукція задовільнила вимоги покупця за тільки йому відомими критеріями, і для нього цей товар є якісним. Такі характеристики є присвоєні певним кон-

кретним споживачем. У стандарті [3] є визначення: «Присвоєні характеристики продукції, процесу або системи (наприклад, ціна продукції, власник продукції) **не є характеристиками якості** цієї продукції, процесу або системи». Чому? Тоді виходить, що стандарт ототожнює власні характеристики (переважно, для процедури оцінювання відповідності) та якість продукції? Але це неправильно! Чи, можливо, мається на увазі щось інше, не описане в стандарті? Тоді необхідно давати пояснення до термінів з прикладами у додатках до стандарту для кращого розуміння. Тут важливо зауважити, що, окрім вказаних в стандарті присвоєних характеристик, існують інші, наприклад: потрібність, відповідність моді, бажання виділитись серед інших, та тоді, коли «якісна» продукція є непотрібною споживачеві, або, навпаки, до дешевого виробу вже не ставляться такі високі вимоги. Компроміси типу «ціна—якість», «ціна—потрібність», «попит—пропозиція», «індивідуальність—насиченість ринку» тощо також породжують ряд присвоєних характеристик. Ці характеристики стосуються задоволення вимог до продукції, тобто їх не можна відділити від якості продукту, а це суперечить терміну «якість» [3]. Важливо, щоб читач не бачив тут лише критику стандарту, а зрозумів, наскільки багатоскладовою є якість, і наскільки важливо грамотне аналізування та розуміння усіх її компонентів. Як підсумок: **питання з власними та присвоєними характеристиками залишається відкритим. Мало розуміння, пояснень з цього приводу, потрібне обговорення.**

Варто згадати відомих теоретиків якості — Е. Демінга, Дж. Джурана, Ф. Кросбі, К. Ісікаву, А. Фейгенбаума, Т. Тагуті, які мали величезний вплив на економіки цілих країн та пропагували перехід до всеохоплюючого менеджменту якості [4]. Саме їх теорії, на відміну від соціально-економічних доктрин минулого, мають узагальнений характер, виявляючи та об'єднуючи все найцінніше у досвіді різних країн та компаній. Для побудови вірної теорії якості у нашій державі на основі теорій цих вчених, необхідно враховувати ситуацію в Україні, її історію, розвиток, становлення суспільного ладу, не забуваючи про культуру нашого народу, його національні, історичні уподобання та звички. Також і міжнародні стандарти, запроваджені в Україні, звичайно, мають величезне значення, яке неможливо перебільшити.

Слід пам'ятати, що такі стандарти не адаптовані до нашого суспільства, не враховують становлення нашої економіки, історії розвитку якості, підготовки та взагалі ставлення до роботи наших фахівців, нерозуміння працівників систем управління якістю (СУЯ) та багато іншого. Важливою є не тільки гармонізація, але і адаптація вимог європейських стандартів, без якої ефективно впровадження СУЯ

неможливе. Це повинно бути державною програмою, а не вмінням окремого консультанта СУЯ. Кожен такий консультант по-своєму тлумачить цю систему, і можна говорити про те, що скільки консультантів, стільки варіантів СУЯ, більш-менш схожих між собою. Нам дали гармонізовані стандарти, вказівки та розпорядження до впровадження СУЯ, а сам апарат, розуміння, навчання фахівців, розробників — ні. Тому складно переконати підприємців в такому виборі. Мета впровадження СУЯ — в підвищенні ефективності діяльності підприємства, виявленні складних «моментів» у виробничій діяльності, усунення їх, прозорості та відкритості діяльності. Тобто поставлена конструктивна мета. Інша справа, що в нашій країні не всім підприємствам вигідна така діяльність. Але сертифікація СУЯ не повинна перетворюватись у «почеплення свідоцтва». Люди не мають певності в тому, що, застосувавши стандарти на СУЯ, віддаючись роботі повністю, вивчивши теорію якості та зрозумівши її, будуть забезпечені робочими місцями, мати гідну зарплату та впевненість у завтрашньому дні. І ці моменти відображаються також на виборі продукції, та, як наслідок, і трактуванні вимог щодо якості. Таким чином, **змінний світ змінює властивості речей, а значить, і їх якість.**

З вищевикладеного випливає, що якість — це вища філософська категорія. Ще давньогрецький філософ Арістотель намагався дати визначення якості, а, наприклад, відоме філософське визначення якості Гегеля звучить так: «Якість є, в першу чергу, тотожна з буттям визначеність, така, що дещо перестає бути тим, що воно є, коли воно втрачає свою якість». Навіщо ж філософам усіх часів і народів треба було визначати поняття якості? Справа в тому, що категорія якості відображає важливу сторону об'єктивної реальності об'єкта — його визначеність. Одночасно з цим філософи розуміли, що саме якість є основою для удосконалення продукції, а, отже, розвитку матеріальної культури. Однак у наш час виявилось, що для практичної діяльності одних філософських сентенцій недостатньо і для ефективної спільної діяльності людей термінологію, пов'язану із визначенням якості, необхідно стандартизувати, тому тут поняття якості набуває вже більше технічного змісту. Хоча це зовсім не означає, що дане поняття втрачає філософський зміст.

Що таке «потреби» згідно зі стандартом [3]? Вони виникають постійно, коли нема продукції, послуги, можливості для їх задоволення у споживача, і спрямовані на усунення незадоволеності людини. Ринок орієнтований не просто на задоволення потреб споживачів, а на задоволення платоспроможного попиту, що впливає з його потреб. У визначенні якості поняття потреб є вихідним. Їхні характе-

ристики повинні відповідати характеристикам якості об'єкта. А що таке «об'єкт»? Це те, що може бути індивідуально описане і на нього спрямована найбільша увага. Об'єктом може бути, наприклад, діяльність чи процес, продукція, організація, система чи окрема особа, а також будь-яка комбінація з них. Абсолютно індивідуально, зауважимо. Бо скільки є потенційних споживачів такого об'єкту, стільки і вимог щодо його характеристик, а, отже, і вимог до якості. Як підсумок, можна стверджувати, що **якість — змінна індивідуальна властивість, характеристика, яка залежить від відношення окремого споживача, чи групи споживачів, чи навіть цілої держави.** Одночасно для різних груп споживачів якість однієї й тієї ж продукції буде індивідуальною. Категорію «якість» треба розглядати з двох сторін: з позиції виробника та з позиції споживача. Споживач прагне до різноманіття якісних товарів та послуг, що забезпечать його сподівання, а ще краще — перевершать їх, але за прийнятну ціну. Для виробника якість виготовленої продукції — це гордість за високий рівень виробництва, раціональне використання ресурсів як матеріальних, так і трудових, використання інновацій, вагоме місце на ринку продукції. Якість нерозривно пов'язана з економічним успіхом підприємства на мікрорівні, а на макрорівні — це здорова економіка, екологічна безпека та висока оборонна здатність держави, що визначає лідируючі позиції у світовому співтоваристві. Це повинно бути нашою метою.

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 належної якості може бути конкурентоспроможною.

У процесі діяльності підприємства та становлення СУЯ на виробництві постало питання контролю використовуваних належної якості матеріалів, стану устаткування і технологічного оснащення, дотримання технологічної дисципліни тощо. Становлення сучасної СУЯ продукції на вітчизняних підприємствах пройшло низку послідовних етапів, починаючи від системи бездефектного виготовлення продукції і закінчуючи системою комплексного управління якістю (TQM) [2]. Не можна стверджувати, що ми досягли такого повного розуміння якості, але інформованість суспільства зростає. TQM — культура організації виробництва, покликана відповідати запитам споживачів на основі безперервного вдосконалення. На Сході, у таких країнах, як Японія, Корея і Тайвань, TQM відрізняється науковим підходом — широким застосуванням методів статистичного управління якістю й організацією гуртків якості. TQM — філософія управління, ▶

що пропонує широке використання даних, системну орієнтацію та загальне управління, очолюване вищими керівниками. Це система загального управління, за якої політика якості, управління якістю, підвищення якості та її забезпечення відіграють важливу роль. **На кожному підприємстві «моду» на якість вводить керівник! Повинен бути лідер, який очолюватиме «рух за якість».** Це відоме положення, але, на жаль, воно на практиці мало виконується, і небагато є відомих підприємств, де вище керівництво зуміло «заразити» якістю своїх працівників. Крім того, сучасна концепція загального управління якістю є взаємозв'язком різних поглядів, впливів на проблеми якості. Торкаючись різних сфер функціонування організації, TQM можна порівнювати з айсбергом: лише менша, видима частина його безпосередньо пов'язана з поліпшенням якості продукції або послуг. Невидима частина пов'язана з незмірно більшими проблемами функціонування підприємства, що опосередковано впливає на темп, ефективність робіт з реального поліпшення якості. На сьогодні в Україні неможливо досягнути TQM у тому вигляді, в якому його теоретично бачать дослідники. Якщо розглянути основні принципи цього підходу, то можна виявити їхню «ідеальність», які в неідеальному суспільстві неможливо впровадити. Проведемо короткий аналіз основних принципів TQM:

1) *«Орієнтація всієї діяльності організації на споживачів, від задоволення вимог і сподівань яких залежить її успіх у ринковій економіці».* Зовсім не обов'язково. Звісно, підприємство орієнтується на споживачів, котрі можуть бути на внутрішньому ринку, а можуть бути і на зовнішньому, тобто закордонні. І якщо за кордон вигідно продавати продукцію належної якості, за яку можна отримати кошти більші, ніж у внутрішнього споживача, то підприємство (або держава) завжди піде на це. Це, фактично, обділення громадян України високоякісними продуктами, які на сьогодні ще здатні виробляти українські підприємства. Необхідна державна програма захисту внутрішнього ринку. Як наслідок, цей принцип дотриманий, а внутрішній споживач не отримує якісної продукції, яку часто замінюють іноземною, низькопробною.

2) *«Погляд на виробничі відносини між працівниками як на відносини споживача з постачальником».* Далеко не завжди, здебільшого це залишається лозунгом в Україні. Знов дотримання цього принципу залежить від вищого керівництва.

3) *«Безперервне удосконалення виробництва і діяльності у сфері якості».* Удосконалення впирається в мудре планування, збільшення прибутку організації. Не кожне підприємство працює «на прибуток», бо недосконалість податкової системи України змушує організації приховувати прибутки. Тобто не завжди вигідно працювати за таким принципом.

4) *«Комплексне і системне вирішення завдань забезпечення якості на всіх стадіях її життєвого циклу».* Цього принципу найпростіше дотримуватись, бо це і є процес діяльності підприємства.

5) *«Перенесення головних зусиль у сфері якості в бік людських ресурсів (акцент на ставлення працівників до справи, на культуру виробництва, на стиль керівництва)».* Таких підприємств одиниці. Мало хто з керівників українських підприємств головні зусилля покладає на людські ресурси.

6) *«Участь усього без винятку персоналу у вирішенні проблем якості (якість — справа кожного)».* У найкращому випадку участь персоналу в питаннях якості обмежується вказівками керівника та, можливо, відповідального за якість.

7) *«Безперервне підвищення компетентності працівників організації».* Без потреби (атестації, акредитації) підприємства не підвищують кваліфікацію своїх працівників.

8) *«Концентрація уваги не на виявленні, а на попередженні невідповідностей».* На попередження невідповідностей ідуть кошти, а якщо не виникнуть невідповідності? Тоді даремно витрачали кошти? Ризик з метою економії.

9) *«Ставлення до забезпечення якості як до безперервного процесу, коли якість об'єкта на кінцевому етапі є наслідком досягнення якості на всіх попередніх етапах».* Тут принцип може бути дотриманий, як «речі в собі», тобто без впливу зовнішніх факторів. А це складно, бо неналежна якість не завжди є наслідком недотримання вимог на всіх попередніх стадіях. Існує маса зовнішніх чинників, які впливають на процес виробництва продукції, і хоча дотримано усі вимоги до попередніх етапів, такі впливи, як політична ситуація, зовнішньоекономічна залежність тощо призводять до відхилення якості кінцевого продукту від його належного рівня.

10) *«Оптимізація співвідношення в триаді «якість — витрати — час» тощо».* Потрібний принцип, бо він є частиною результативності та ефективності діяльності підприємства. Але є ще інші співвідношення, невраховані в цьому принципі: «попит — пропозиція», «місце розташування — сезонність — попит», «необхідність — попит» тощо.

Уся концепція TQM розглядає досягнення якості як поточний процес, де сам рух так само важливий, як і кінцева мета. TQM націлений на якісний підхід до керівництва організацією, заснований на участі всіх її членів і направлений на досягнення довготривалого успіху шляхом задоволення запитів споживача і вигоди для всіх членів організації та суспільства. Так повинно бути. Важливо відзначити, що TQM — це, перш за все, філософія, новий погляд на якість, розуміння явища якості, та, як наслідок, спосіб ставлення до роботи. І впровадження його треба починати

з себе, з пропагування нового погляду на якість, з розуміння того, що якість — це просто, це недорого, це вигідно. Але зрозуміти треба це не вибраним керівникам, чи окремому підприємству, а суспільству в цілому! І все українське суспільство, в першу чергу, — це владні структури, політики, підприємці, весь бізнес, судова та податкові системи повинні бути спрямовані на Всеохоплюючий менеджмент якості! Без цього неможливо досягнути належної якості в діяльності окремих підприємств.

Наша країна постійно розвивається, науково-технічний прогрес іде вперед, а проблема якості не спрощується, а навпаки, стає складнішою. Тому вирішувати її вчорашніми традиційними методами практично неможливо. Потрібні нові теорії, нові сміливі рішення, нові зауваження, обґрунтовані теорії. Треба не боятись, не замовчувати, а навпаки, відкрито обговорювати проблемні місця в трактуванні якості не соромлячись власної думки. Повинен бути комплексний, системний підхід у вирішенні таких питань. Необхідно проводити більше «круглих столів», засідань, дебатів, дискусій. Не можна робити вигляд, що ми все знаємо про якість. Якщо мовчатимемо, то тоді точно не підємо уперед. І теорія якості повинна відповідати нашому суспільству, нашій країні, нашій ситуації; вона повинна бути невідривна від реального стану речей у нашій країні, а не бути просто лозунгами, які кожен може застосувати їх для своєї вигоди.

Таким чином, проблема забезпечення належної якості продукції є комплексною: науковою, технічною, економічною та соціальною, а у її вирішенні повинні брати участь висококваліфіковані спеціалісти, які вільно володіють сучасними методами управління якістю, незалежно від того, в якому секторі вони працюють: державному чи приватному, на великих підприємствах чи в малому і середньому бізнесі, бо загальні принципи організації та забезпечення високої якості продукції та послуг не залежать від розміру підприємства. Чому б не створити в Україні Інститут якості, в якому б працювали фахівці найвищого рівня? Де ці фахівці? Хто пояснить українському народу, що вже пора братись за нове трактування якості? До кого можна звернутись за допомогою у таких питаннях? Бо сьогодні «фахівці» кожен сам по-своєму трактує якість. А єдиної думки немає.

З метою підвищення якості та конкурентоспроможності продукції, підтримки вітчизняних товаровиробників, захисту прав споживачів і сприяння інтеграції України у світову економіку Указом Президента України ще у 1997 році за № 942/97 було створено (як консультативно-дорадчий орган) Національну раду з питань якості при Президентові України, затверджено її склад у кількості 15 чоловік та Положення про Національну раду. У минулому році Постановою

від 26.12.2011 № 1393 Кабінетом Міністрів України була утворена Координаційна рада з питань якості та безпеки життя людини [5]. Діють ради, а життя в Україні кращим не стало. Хто в нашій країні повинен забезпечувати належний рівень життя своїх громадян? Хто відповідальний за неналежні послуги, продукцію? Де суворий контроль? Хто відповідальний за якість життя українських громадян? Поки на ці запитання нема відповіді, нам дуже рано говорити про те, що Україна вступила в еру TQM. Хоча вивчати досвід європейських країн необхідно. Нам, в першу чергу, треба переосмислити життєві цінності, які повинні перенестись з цілі «прибуток будь-якою ціною» на «фах, визнання, якість продукції, послуг». Перенасиченість ринку товарами веде до зменшення їх вартості, та, як наслідок, зменшення якості. Якісні вироби на сьогоднішньому етапі розвитку світової ринкової економіки не вигідно продукувати країнам. І підприємці чудово розуміють це. Їм вигідніше виготовляти таку продукцію, яка швидко виходить з ладу, щоб був швидший оберт «продукція—гроші». Нам ніколи не повернути якість продукції 60—70 років, коли був невеликий вибір товарів, але багато з них дожили до сьогодення та послугують ще довгий час.

Поширена думка, що ринок з чималим вибором, є головною рушійною силою для якісних товарів, що саме він «відсіює» якісну продукцію від неякісної. Але коли в Україні не було ринкової економіки, вироблялись такі високоякісні товари, які не виготовляються навіть зараз. Таким чином, якість товарів та послуг — це складний соціально-економічний феномен, в якому фокусується перехрещення інтересів держави, споживача, виробника. На успіх на ринкові, тобто на успіх у споживача можуть розраховувати тільки ті виробники, які спроможні оперативно задовольняти різні і досить нестабільні потреби споживачів.

Для всіх верств населення — виробників, споживачів, держави в цілому, головне розуміння в покращанні життя в Україні — це переконання себе в тому, що кожен з нас причетний до підвищення якості життя, кожен з нас своїм ставленням на роботі, вдома, в буденному житті може принести користь! Якість це недорого, це просто. Треба змінити себе, своє ставлення до роботи, до культури поведінки, і вимагати такого ставлення і від інших членів суспільства. Без цього жодна конструктивна теорія не впровадиться в реальне життя, тим більше теорія якості. Дослідження, проведені в розвинутих європейських країнах, демонструють, що існує пряма залежність між прибутком підприємства та належною якістю продукції: **високоякісна продукція дає приблизно на 40 % більше прибутку, ніж продукція низької якості.**

**ВИСНОВКИ**

В Україні мало уваги приділяється вивченню питання феномену «якість». Співпраця автора статті з підприємцями показала, що досить невелика частина виробників продукції розуміють для чого потрібно прямувати до якості та «якість» ставити своєю метою. Необхідно утворити не тільки Координаційну раду з питань якості і безпеки життя людини, а й спеціальний Український інститут якості на найвищому державному рівні, залучивши до роботи відомих фахівців, науковців, перспективних та творчих людей, які працюватимуть на благо України, розвиваючи та удосконалюючи теорію якості. Межі досконалості в феномені якості нема! Це дуже важливо зрозуміти нашим виробникам продукції. Важливо переглянути підхід

до оцінювання якості. Часто в наукових публікаціях проводиться оцінювання якості застарілими методами, які не дають розуміння такого оцінювання та не мають наукової цінності. Якість оцінює споживач, і крім цього, важливо відмітити, що це оцінювання дуже індивідуальне. По термінам та визначенням стандарту [3] варто давати пояснення, можливо, в додатках до стандарту, або в окремих примітках. Якість, оцінювання відповідності, оцінювання якості, контроль якості виробу — різні поняття, процедури та підходи. Єдиної теорії для такого розуміння нема. Якщо проводиться будь-яка дія з якістю, то чітко визначаються завдання та критерії, що також дуже індивідуально в кожному конкретному випадку. Закликаю фахівців відгукнутись на підняту проблему!

**ЛІТЕРАТУРА**

1. Матеріали Всесвітнього Конгресу з якості «Якість 2000», 24—29 липня 2000 року. — Єгипет, Александрія.
2. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник / М. І. Шаповал. — [3-тє вид., випр. і доп.]. — К.: Т-во «Знання», КОО, 2007. — 471 с.
3. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів: ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), IDT. — [Чинний від 2008-01-01]. — К.: Держспоживстандарт України, 2008. — 29 с. — (Національний стандарт України).
4. Статті под рубрикою «Наставники по качеству», подготовленные по материалам книги Тони Бенделла / Tony Bendell «The Quality Gums» // Стандарты и качество. — 1999. — № 6. — Режим доступу: <http://www.management.com.ua/qm/qm009.html>.
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 26.12 2011 № 1393 «Про утворення Координаційної ради з питань якості і безпеки життя людини» // Офіційний веб-портал Верховної Ради України. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1393-2011-%D0%BF>. ■

**ІНСТИТУТ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ДП «УкрНДНЦ»**

**Основні завдання Інституту підготовки фахівців ДП «УкрНДНЦ»**

- Підготовка спеціалістів і магістрів (друга вища освіта).
- Підготовка кандидатів в аудитори із сертифікації:
  - продукції та послуг;
  - систем управління якістю за ДСТУ ISO 9001:2000;
  - систем управління навколишнім середовищем за ДСТУ ISO 14001;
  - систем управління безпечністю харчових продуктів за ДСТУ 4161—2003.
- Підготовка кандидатів в аудитори з метрології та лабораторій.
- Підготовка органів з сертифікації до акредитації.
- Підготовка фахівців за напрямками:
  - підготовка асесорів (аудиторів з акредитації лабораторій за ДСТУ ISO/IEC 17025);
  - повірка та калібрування засобів вимірювальної техніки;
  - метрологічне забезпечення вимірювань та виробництва;
  - розробка та внутрішній аудит систем управління.

**Структура Інституту підготовки фахівців**

- Кафедра акредитації лабораторій, механічних та геометричних вимірювань.
- Кафедра оцінки відповідності, стандартизації та управління якістю.
- Кафедра метрологічного забезпечення виробництва, електричних та радіотехнічних вимірювань.
- Кафедра екологічного контролю, теплотехнічних та фізико-хімічних вимірювань.
- Кафедра управління якістю та випробування харчових продуктів.
- Кафедра споживчої політики.

**Контакти**

Тел.: (044) 452-34-27, 450-67-19  
 Тел./факс: (044) 459-58-95  
 Адреса: 03115, м. Київ, вул. Святошинська, 2, 6-й поверх  
 E-mail: [decanat@ukrndnc.org.ua](mailto:decanat@ukrndnc.org.ua)

