

# ПОНЯТТЯ І ЗНАЧЕННЯ КАТЕГОРІЇ «ЯКІСТЬ» В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ

Вінницький національний технічний університет

## *Анотація*

*Проаналізовано підходи до визначення категорії «якість», що дозволило сформулювати власне тлумачення цього поняття. Визначено фактори, які впливають на якість, та властивості якості продукції. Виявлено п'ять етапів становлення категорії «якість» в управлінні.*

**Ключові слова:** якість, система управління якістю, конкурентоспроможність.

## *Abstract*

*In this article, we reviewed the definition of the category of "quality" and gave its interpretation of the concept. The factors of product quality and properties were described and also the 5 main phases of establishment of quality in management were reviewed.*

**Keywords:** quality, competitive ability, quality control system.

## **Вступ**

З кожним роком усе складніше і складніше доводиться підприємствам вести боротьбу за своє існування і визнання серед споживачів. Для виживання і розвитку фірмам в реальних умовах необхідно пристосовуватися до мінливих умов навколишнього середовища. Одним із найвпливовіших чинників зростання ефективності виробництва є підвищення якості продукції, що виробляється. Якість продукції є головною умовою «виживання» і ключем до успіху на ринку в умовах жорсткої конкуренції.

## **Результати дослідження**

В ході дослідження було розглянуто декілька понять «якість». За О.С. Іваніловим під якістю продукції розуміють сукупність властивостей, що зумовлюють її здатність задовольняти певні потреби споживачів відповідно до свого призначення [1]. В Міжнародному стандарті ІСО 8402 наводиться таке визначення якості: «Якість - сукупність характеристик об'єкту, що стосуються його здатності задовольняти встановлені та передбачувані потреби» [2]. Розглянувши різні поняття терміну якість, доцільно зазначити власну позицію щодо трактування категорії якість. Отже якість як економічна категорія відображає сукупність технічних, технологічних, економічних, екологічних властивостей товару (продукції, послуги), що зумовлюють ступінь її здатності задовольняти потреби споживачів відповідно до свого призначення. З точки зору управління якість є такою характеристикою діяльності підприємства, яку постійно потрібно підтримувати на належному рівні, аби зберегти конкурентоспроможність підприємства.

На сьогодні забезпечення належної якості продукції є вимогою часу, адже неякісний товар не може задовольняти споживача, як це було за умов командно-адміністративної системи. У нинішніх умовах споживач продукції є регулятором рівня її виробництва і попиту на ринку.

Аналіз літератури [3], [4] свідчить, що підвищення якості продукції є результатом впливу таких чинників, як:

- активне прагнення підприємств до оперативного використання досягнень науково-технічного прогресу;
- ретельне вивчення вимог внутрішнього і міжнародного ринків, а також потреб різноманітних категорій споживачів;
- інтенсивне використання творчого потенціалу персоналу через навчання, виховання, систематичне підвищення кваліфікації, різноманітну мотивацію матеріального та морального характеру.

Згідно з [5] важливими характеристиками якості для оцінки її рівня щодо окремого продукту є:

- 1) технічний рівень, що відбиває матеріалізацію в продукції науково-технічних досягнень;

2) естетичний рівень, що характеризується комплексом властивостей, пов'язаних з естетичними відчуттями і поглядами;

3) технічна якість, що припускає гармонійне ув'язування передбачуваних і фактичних споживчих властивостей в експлуатації виробу (функціональна точність, надійність, тривалість терміну служби).

З розвитком виробництва змінювалися й удосконалювалися форми й методи організації управлінської діяльності із забезпечення якості. В ході еволюції документованих систем якості, навчання, мотивації та партнерських відносин прийнято виділяти п'ять основних етапів. Зазвичай у економічній літературі [6], [7] їх представляють як п'ять зірок якості (рис. 1).

Перша зірка представлена системою Тейлора й передбачає становлення вимог до якості виробів у вигляді певних шаблонів, налаштованих на верхній та нижній критерій. Успіх функціонування даної системи забезпечувався технічними контролерами, системою мотивації у вигляді штрафів та звільнення з роботи за допущення браку. Система навчання передбачала професійне підвищення кваліфікації, здобуття навиків роботи з вимірювальним і контрольним устаткуванням. Взаємовідносини виробників (постачальників) та споживачів регламентувалися вимогами технічних умов (ТУ), при чому якість продукції перевірялась на виробничій стадії при вихідному та вхідному приймальному технічному контролю. Всі зазначені вище особливості системи Тейлора робили її системою управління якістю для кожного окремо взятого виробу.

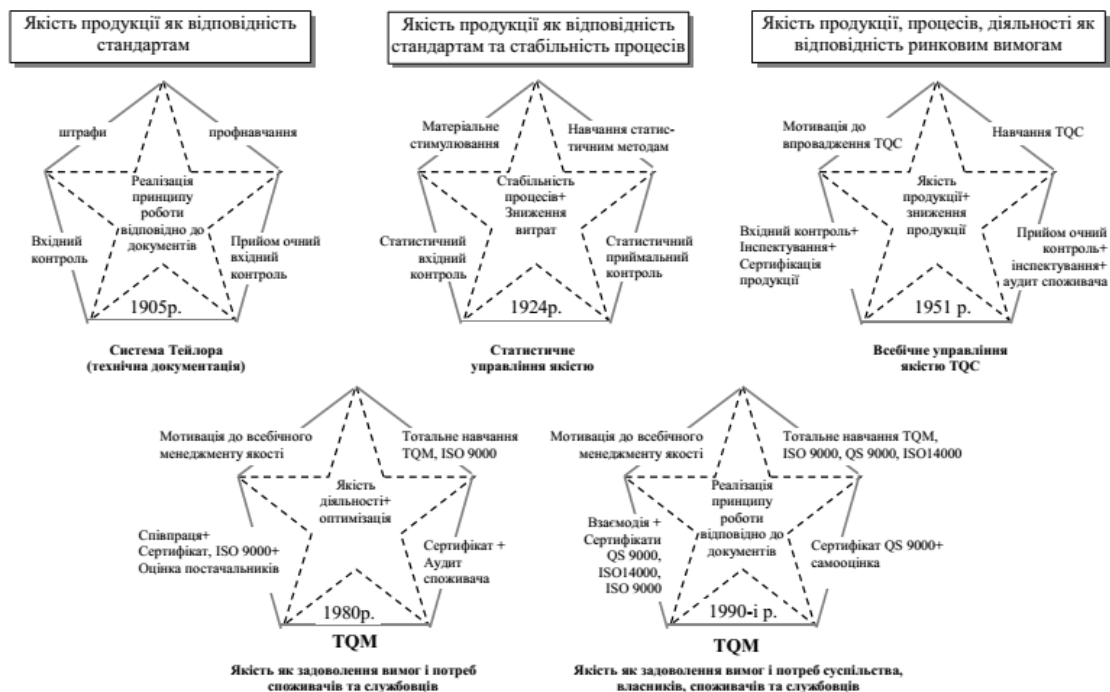


Рис. 1. П'ять зірок якості [6], [7]

Друга зірка демонструє ускладнення механізму управління якістю конкретного продукту механізмом управління процесами за рахунок включення статистичних служб, посади інженера з якості, перенесення акценту на попередження дефектів, мотивації точності налаштування процесу, аналізу контрольних карт, вибудовування відносин із зовнішнім середовищем на основі стандартних таблиць та статистичного приймального контролю.

Третьою зіркою позначено етап появи документованих систем якості, якими передбачалася взаємодія та розмежування повноважень і відповідальності фахівців служб якості та керівництва підприємства щодо забезпечення й контролю якості продукції. Мотиваційний акцент змістився в бік морального стимулювання людей (визнання їх праці колегами і керівництвом, турбота фірми про майбутнє працівника, страхування й підтримка родин). Взаємовідносини між споживачем та постачальником починають передбачати сертифікацію продукції третьою стороною; посилилися договірні гарантії.

Четверта зірка демонструє перехід від тотального управління якістю до тотального менеджменту якості (TQM) як комплексної системи, орієнтованої на постійне поліпшення якості, мінімізацію виробничих витрат і постачання точно в строк. На цьому етапі виникла ціла система міжнародних стандартів якості, а саме стандарти ISO 9000 (1987 р.), що мало істотний вплив на менеджмент забезпечення якості. Особливістю системи є постійна участь у поліпшенні якості всього колективу. Навчання стає тотальним і безперервним, протягом усієї трудової діяльності та стає частиною мотивації працівників.

Етап, позначений п'ятою зіркою, характеризується посиленням взаємних впливів споживачів (суспільства) й виробників (підприємств), що зумовило необхідність запровадження стандартів ISO 14000 (серія міжнародних стандартів зі створення системи екологічного менеджменту та безпеки продукції), QS-9000, ISO 9001:2008, згодом – ISO/TS 16949. На цьому етапі зростає роль гуманістичної складової якості. Головним досягненням цього етапу є впровадження зазначених стандартів, а також застосування методів самооцінки за критеріями Європейської премії з якості [8].

### Висновки

Отже, проведене дослідження засвідчило, що якість як комплексне управлінське поняття зазнає впливу різних факторів і відображає ефективність всіх сторін діяльності суб'єктів господарювання. З розвитком суспільного виробництва зміст категорії «якість» поступово ускладнюється і на сьогодні набуває нового тлумачення в господарській діяльності підприємств.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Іванілов О.С. Економіка підприємства : [навч. посібник] / О.С. Іванілов. – К. : КНЕУ, 2003. – 345 с.
2. Стандарти ІСО [Електронний ресурс]. – Режим доступу : // <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards.htm>
3. Ткачук Л.М. Якість продукції: методологічні та прикладні аспекти [Електронний ресурс] / Л.М. Ткачук // Ефективна економіка. – 2013. – №5. – Режим доступу : <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=2018>
4. Мороз О. В. Організаційно-економічні фактори управління якістю на підприємствах : монографія / О. В. Мороз, Л. М. Ткачук. – Вінниця : УНІВЕРСУМ-Вінниця, 2005. – 137 с
5. Основи теорії якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу : // <http://studopedia.org/3-169187.html>
6. Мишин В.Н. Управление качеством: [учеб.пособие] / В.Н. Мишин – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 300с.
7. Харрингтон Дж.Х. Управление качеством в американских корпорациях / Дж.Х. Харрингтон; сокр. пер. с англ. – М.: Экономика, 1990. – 271 с.
8. Труш Ю. Я. Обґрунтування основних шляхів підвищення управління якістю продукції / Ю. Я. Труш // Формування ринкових відносин в Україні. – 2011. – № 8. – С. 91-94.

**Ольга Олександрівна Ладика** – студентка групи МОЗ-12, факультет менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: [ollysi4ka@ukr.net](mailto:ollysi4ka@ukr.net)

Науковий керівник: **Благодир Лілія Миколаївна** – к.е.н., доцент кафедри менеджменту та моделювання в економіці, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

**Olga Ladyka** – Department of Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: [ollysi4ka@ukr.net](mailto:ollysi4ka@ukr.net)

Supervisor: **Blagodyr Lilija M.** – Associate Professor, PhD, Associate Professor on Department of management and economical modeling, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.

