

Методи оцінки управління якістю на підприємстві

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Узагальнено фактори, які забезпечують якість товарів. Охарактеризовано методи оцінки управління якістю на підприємстві.

Ключові слова: управління якістю, якість продукції, показник.

Abstract

Factors that ensure the quality of goods are generalized. The methods of evaluation of quality management in the enterprise are described.

Keywords: quality management, product quality, indicator.

Вступ

В даний час в економіці спостерігається тенденція, за якої якість відіграє одну з головних ролей в управлінні виробництвом продукції та її реалізації. Якість продукції є одним з найважливіших засобів конкурентної боротьби, завоювання й утримання позицій на ринку. Тому підприємства приділяють особливу увагу забезпеченню високої якості продукції, установлюючи контроль на всіх стадіях виробничого процесу, починаючи з контролю якості використовуваних сировини і матеріалів та закінчуючи визначенням відповідності випущеного продукту технічним характеристикам і параметрам. Управління якістю продукції стало основною частиною виробничого процесу і спрямовано не стільки на виявлення дефектів або браку в готовій продукції, скільки на перевірку якості виробу в процесі його виготовлення та експлуатації.

Питання в галузі управління якістю продукції досліджуються у наукових працях таких зарубіжних та вітчизняних вчених, як Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Ф. Кросбі, Г. Тагуті, А. Фейгенбаум, Дж. Харрінгтон, Ю. Бібік, О. Момот, С. Скурлот, М. Шаповал та ін.

Мета даного дослідження полягає у систематизації методів оцінки управління якістю на підприємстві.

Основна частина

Для забезпечення належної якості у процесі виробництва і споживання продукції визначають і постійно контролюють її рівень, що передбачає застосування певної системи показників. Рівень якості характеризує ступінь придатності певного виду продукції для задоволення потреб споживачів. Оцінка якості продукції передбачає визначення її абсолютного, відносного, перспективного і оптимального рівня.

Абсолютний рівень якості продукції визначається шляхом обчислення певних показників без їхнього порівняння з відповідними показниками аналогічних виробів. Відносний рівень якості розраховується на основі порівняння абсолютних показників якості продукції з відповідними показниками аналогічних її видів найкращих за рівнем якості [1].

Якість товару тісно пов'язана з нормативними вимогами до нього. Для того, щоб найбільш повно задовільнити потреби споживача, вимоги до товару необхідно сформулювати на стадії його розробки.

Вимоги до товару – це умови та особливості, яким товар повинен відповідати, щоб його можна було використати за призначенням упродовж певного терміну.

Але між якістю товару і вимогами є певна невідповідність: не завжди якість товару відповідає вимогам. Вимоги до товарів постійно змінюються разом зі зміною потреб і за тими ж законами, тобто з врахуванням розвитку НТП, техніки і технології, економіки і культури. І це слід враховувати при оцінці якості товару.

Якість товару є об'єктом управління, яке здійснюється через формування якості, стимулювання і зберігання. Тому фактори, що забезпечують якість товарів, можна розділити на три групи (рис. 1).

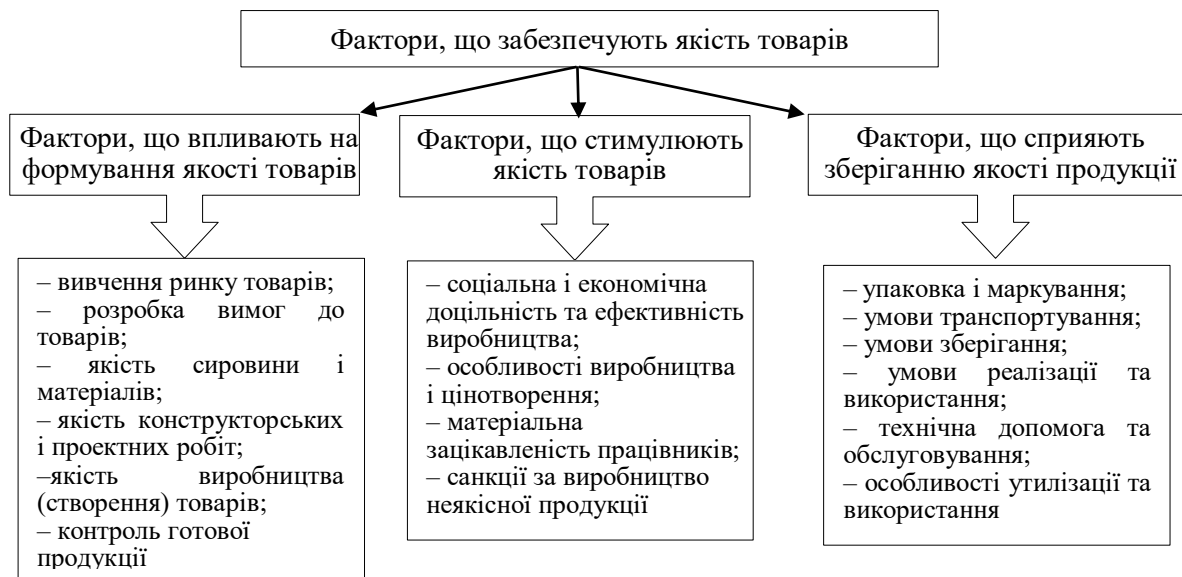


Рисунок 1. Фактори, які забезпечують якість товарів (узагальнено за даними [2-5])

В умовах впровадження досягнень науково-технічного прогресу та підвищення матеріального добробуту населення рівень якості продукції має постійно зростати. При обґрунтуванні перспективних показників якості й встановленні їхніх конкретних рівнів за окремими видами продукції потрібно враховувати багато факторів, зокрема вимоги споживачів, що використовують продукцію; реальні можливості досягнення встановлених показників якості при даному рівні техніки і технології виробництва; наявність методів і способів визначення показників якості та контролю за їхнім формуванням у процесі виробництва[2].

Оцінювання якості продукції проводиться методами прикладної кваліметрії – науки про вимірювання і оцінку якості продукції, завданням якої є розробка конкретних методик і математичних моделей для оцінки якості конкретних об'єктів різного виду і призначення.

Якість продукції кількісно визначається:

- технічним рівнем продукції;
- рівнем якості виготовлення продукції;
- рівнем якості продукції в експлуатації.

Під технічним рівнем продукції розуміють відносну характеристику якості продукції, оснований на зіставленні значень показників, які характеризують технічну довершеність продукції, що оцінюється, у відповідності з базовими значеннями. Для знаходження значень показників якості продукції використовують дві групи методів: за способами і за джерелами отримання інформації[3].

Залежно від способу отримання інформації методи поділяють на: вимірювальний, реєстраційний, органолептичний і розрахунковий [1-6].

Вимірювальний метод ґрунтується на використанні інформації, яку отримують за допомогою технічних вимірювальних засобів – найбільш поширений метод.

Реєстраційний – ґрунтується на використанні інформації, яку отримують шляхом підрахунку кількості подій, предметів або витрат на створення, експлуатацію продукції, кількість частин складного виробу (стандартних, уніфікованих, захищених авторськими свідоцтвами тощо). Цим методом визначають показники уніфікації, патентно-правові тощо.

Органолептичний метод ґрунтується на використанні інформації, яку отримують за допомогою органів чуття: зору, слуху, нюху, дотику, смаку (значення показників знаходять методом аналізу одержаних відчуттів на основі колишнього досвіду і виражають у балах). За допомогою цього методу визначають деякі показники якості харчових продуктів, легкої промисловості, особливо естетичні показники.

Розрахунковий метод ґрунтується на використанні інформації, яку отримують за допомогою теоретичних або емпіричних залежностей. Цим методом користуються, в основному, при проектуванні продукції, коли остання ще не може бути об'єктом експериментальних досліджень або випробувань.

Залежно від джерела інформації методи знаходження значень показників якості продукції поділяють на: традиційні, експертні, соціологічні.

За традиційного методу знаходження значень показників якості здійснюються спеціалістами лабораторій, конструкторських відділів при проведенні випробувань виробів.

За використання експертного методу знаходження значень показників якості здійснюють групи спеціалістів – експертів (користуються у випадках, коли значення показників якості не можуть бути отримані іншими більш об'єктивним методам).

Соціологічний метод знаходження значень показників якості полягає у вивченні попиту фактичних або потенціальних споживачів продукції за допомогою усних опитувань або спеціальних анкет [4].

Визначення числових значень показників якості є однією із найважливіших операцій оцінки рівня якості продукції і вимагає використання статистичних методів.

Оптимальне значення показників якості при наявності цільової функції і обмежень на витрати чи ефект встановлений методами лінійного і нелінійного програмування, динамічного програмування, теорії ігор і статистичних рішень, теорії оптимізації управління та іншими математичними методами.

Висновки

В результаті проведення дослідження було визначено, що управління якістю на підприємстві є вагомим чинником для досягнення бажаного результату від його діяльності. Управлінські дії на підприємстві повинні бути спрямовані на раціональне використання наявних ресурсів і досягнення економічного успіху, що може виявлятися у їх стійкому економічному розвитку. За допомогою високого рівня якості продукції можна мінімізувати вплив кризових явищ і забезпечити стійку реалізацію стратегічної мети розвитку підприємства. Саме тому на підприємстві потрібно реформувати згідно з сучасними умовами існуючу систему управління якістю та використати нові, ефективні інструменти з метою забезпечення їх поступального випереджального розвитку. Ефективна політика управління якістю повинна стати таким засобом, який дасть можливість покращити економічні, соціальні, інноваційні та інші показники діяльності підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Шадрін А.Д. Моделювання оцінки якості / А.Д. Шадрін // Стандарти і якість. – 2014. – № 11. – С. 34-43.
2. Петренко В. А. Управління якістю на підприємстві : [навч. посібник] / А. В. Петренко, О. М. Левченко, Є. С. Шубін – Кіровоград : КДТУ, 2012. – 262 с
3. Захожай В.Б. Статистичне забезпечення управління якістю: [Навчальний посібник] / А.Ю. Чорний, В.Б. Захожай – К.: Центр навчальної літератури, 2015. – 340 с.
4. Акуленко В. Л. Аналіз теоретичних підходів до управління інвестиційною діяльністю підприємства / В. Л. Акуленко, І. В. Новикова // Вісник СумДУ. Серія “Економіка”. – 2012. – № 3. – 67 с.
5. 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.
6. Єпіфанова І. Ю. Фінансове планування діяльності вітчизняних підприємств за показниками рентабельності [Текст] / І. Ю. Єпіфанова, І. В. Безрученко, Н. О. Паламарчук // Економічний аналіз : зб. наук. праць. – 2016. – Том 23, № 2. – С. 45-50.

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

Науковий керівник: **Єпіфанова Ірина Юрївна** – доцент, викладач кафедри Фінансів та інноваційного менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця

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

Supervisor: *Yepifanova Iryna Yu.* – PhD (Econ), associate professor of the Department of Finance and Innovation Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia