

Статкевич Аліна,
студентка 3 курсу спеціальності 073 «Менеджмент»
Науковий керівник : **Славіна Н.А.,**
к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та адміністрування,
Подільський державний аграрно-технічний університет,
м. Кам'янець -Подільський

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ

Багаторічний досвід провідних компаній розвинених країн світу свідчить, що здобути успіх на ринку можна шляхом вдосконалення системи управління якістю. Тому сьогодні, говорячи про якість, мають на увазі не стільки ґатунок самої продукції, скільки якість функціонування підприємств і організацій, досконалість їх систем управління якістю, націлених на постійне самовдосконалення та головне задоволення існуючої потреби на ринку.

Якість – загальна філософська категорія, яка відноситься в рівній мірі до суспільства в цілому, процесам, що відбуваються в суспільстві, окремим підприємствам, їх продукції та послуг, до людей, які виробляють та споживають продукцію і послуги. Таким чином, рівень ефективності системи управління якістю прямо пропорційний рівню конкурентоспроможності продукції та підприємствах [1, с.45].

Для забезпечення необхідного рівня якості потрібні не тільки зацікавлені, кваліфіковані працівники, відповідна матеріальна база, але й добре налагоджена система менеджменту якості. Саме на цьому побудований успіх багатьох підприємств. Але одного прагнення забезпечити якість послуг та обслуговування недостатньо – існує потреба грамотного підходу до системи менеджменту якості, так як від цього залежить враження клієнтів про фірму. Це дуже важливо для підвищення іміджу підприємства і, відповідно, залучення нових клієнтів. Тому саме на таких підприємствах важливе, навіть головне,

значення набуває якість сервісу, управління якістю обслуговування, менеджмент якості. Встановлений прямий взаємозв'язок рівня зносу основних засобів та величини прибутку підкреслює залежність обох показників від якості управлінських рішень.

Організаційною й нормативно-технічною базою системи управління якістю продукції є основні та спеціальні стандарти підприємства, зокрема стандарти, які визначають основні положення функціонування системи, координаційно-робочої групи, проведення днів якості, навчання працівників, оцінка якості праці, контроль і стимулювання діяльності працівників, аналіз і облік якості праці та продукції тощо [4, с. 253].

На підприємствах в рамках систем управління якістю, що відповідають вимогам стандарту ISO 9001, проводиться аналіз даних стосовно якості продукції та результативності виробничих процесів. Найбільш ефективним запитам ринку, споживача відповідає ідеологія системи Загального управління якістю – TQM (Total Quality Management), технологією якої є міжнародні стандарти ISO серії 9000.

Стандарти серії ISO 9000 є набором вимог, які охоплюють ті напрямки діяльності, які в тій чи іншій мірі все одно виконуються на підприємстві (аналіз контракту, ведення документації, контроль продукції, що випускається). Але ці заходи проводяться безсистемно, епізодично .

Особливістю цих стандартів є добровільність у тому сенсі, що виробник сам приймає рішення про побудову системи якості відповідно до ISO 9000 чи ні, але, прийнявши таке рішення, стає обов'язковим виконання вимог цих стандартів. Отже, індикаторами оцінювання системи управління якістю підприємства можуть виступати такі показники щодо наявності процесів, вимірювання та аналізу процесів і якості продукції. Стосовно наявності процесів – це:

- визначення діяльності кожного виробничого підрозділу як процесу;
- взаємозв'язок між підрозділами у вигляді процесів;
- наявність процесів усередині підрозділів;

– наявність «наскрізних» процесів виробництва.

Якщо система управління якістю, в рамках якої реалізуються процеси управління на даному підприємстві, відповідає вимогам зазначених стандартів, то сьогодні це сприймається як переконливий доказ здатності підприємства забезпечити випуск продукції або надання послуг необхідної якості. Відмінною особливістю міжнародних стандартів ISO 9000 є те, що вони встановлюють ступінь відповідальності керівництва організації за якість. Керівництво підприємства відповідає за розробку політики в сфері якості, за створення, впровадження та функціонування системи управління якістю, що має чітко визначатися і оформлятися документально. Ринкова орієнтація економіки України вимагає від підприємств адаптування не тільки до умов ринкового середовища, що змінюється, але й до швидкості цих змін, що найефективніше досягається на підставі реалізації вимог міжнародного стандарту на системи управління якістю.

Список використаних джерел

1. Кириченко Л.С. Сертифікація та якість продукції в сучасних умовах господарювання. Львів: 2012. С. 215 .
2. Момот А.И. Менеджмент качества и элементы системы качества. Донецк: Норд-Пресс. 2013. С. 320.
3. Система якості відповідно до норм міжнародних стандартів ISO 9000 [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://toplutsk.com/articles-article_379.html.
4. Славина Н.А. Управління якістю продукції молочного скотарства у сільськогосподарських підприємствах. Науковий вісник Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького. Том 14, №1(51). Частина 2. Львів, 2012. 463с. С.251-256.