Кравчук Людмила,
Здобувач вищої освіти ОС «Бакалавр»
спеціальності «Менеджмент»
Науковий керівник: **СлавінаН.А.,**
к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та адміністрування,
Подільський державний аграрно-технічний університет,
м. Кам'янець-Подільський

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ

Управління якістю охоплює частину функцій управління, спрямованих на досягнення цілей у сфері якості. Цілі в сфері якості передбачають створення на підприємстві умов, в яких можливо контролювати, регулювати якість, забезпечувати відповідність прийнятим вимогам і гнучко змінювати встановлені вимоги.

Управління якістю - аспекти виконання функції управління, які визначають політику, цілі та відповідальність у сфері якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в рамках системи якості.

Особливості управління якістю відбилися в так званій системі загального управління якістю (totalqualitymanagement). Слід зазначити, що системи управління якістю в нашій країні були розроблені ще на початку 1950-х рр. і пройшли еволюцію від систем управління бездефектного виготовлення продукції (БІП) до комплексної системи підвищеної ефективності виробництва і якості роботи (КСПЕП), яка стала найбільш близькою по суті до діючих зараз стратегіям загального управління якістю.

Основна ідея цього підходу полягає в тому, що якість продукції залежить від персоналу і може бути досягнуто тільки в результаті зусиль команди - груп працівників усіх підрозділів фірми на різних фазах виробництва товару:

дослідницької, конструкторської та технологічної, виробничої та експлуатаційної.

Оскільки якість не може проявлятися сама по собі, то нею необхідно управляти. І у цьому процесі повинні бути задіяні всі економічні контрагенти, що взаємодіють у процесі виробництва товару і його просуванні на ринку до споживача. Вони складають ланцюжок якості (рис.1).

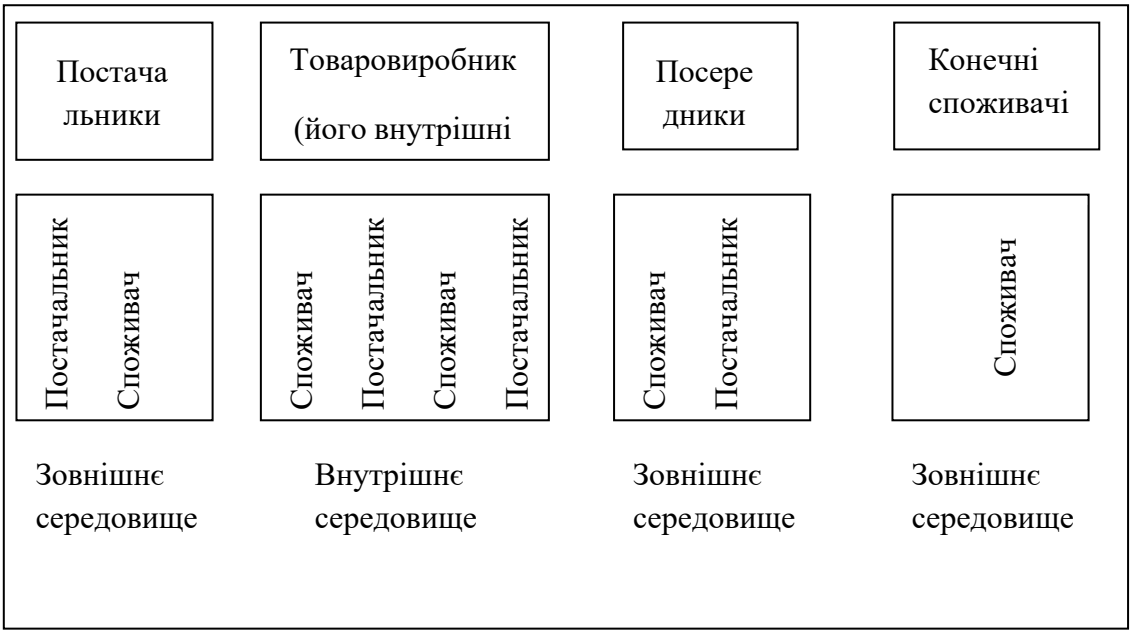

Рис.1 Ланцюжок та ланки якості

Відносини між показаними на схемі економічними контрагентами, а також між внутрішніми підрозділами товаровиробника (як, до речі, і між підрозділами інших контрагентів) можна представити як відносини постачальника і споживача (елементарні ланки ланцюжка якості). Нездатність задовольнити потреби споживача у будь-якій ланці може спричинити мультиплікаційний ефект погіршення якості і привести до втрати конкурентоспроможності товару [3,с.56].

Управління якістю з цих позицій передбачає наступні дії:

• визначення ланок, що складають ланцюжок якості;

• виявлення потреб (запитів) споживачів у кожній із ланок;

• представлення потреб споживачів у вигляді формалізованого комплексу вимог споживачів до показників якості товару;

• формулювання вимог до системи постачання, системи просування товару на ринок, системи обслуговування споживача з точки зору дотримання і контролю за якістю;

• оцінка можливості сформувати ці системи у відповідності зі сформульованими вимогами;

• формування системи управління якістю (аналіз, планування, організація, контроль) на усіх етапах виробництва і просування продукції на ринок, а також сервісного обслуговування.

Система якості повинна охоплювати всі стадії розробки, виробництва, споживання і утилізації продукції (не плутати з етапами життєвого циклу продукції). Етапи управління якістю показані на рис.2.

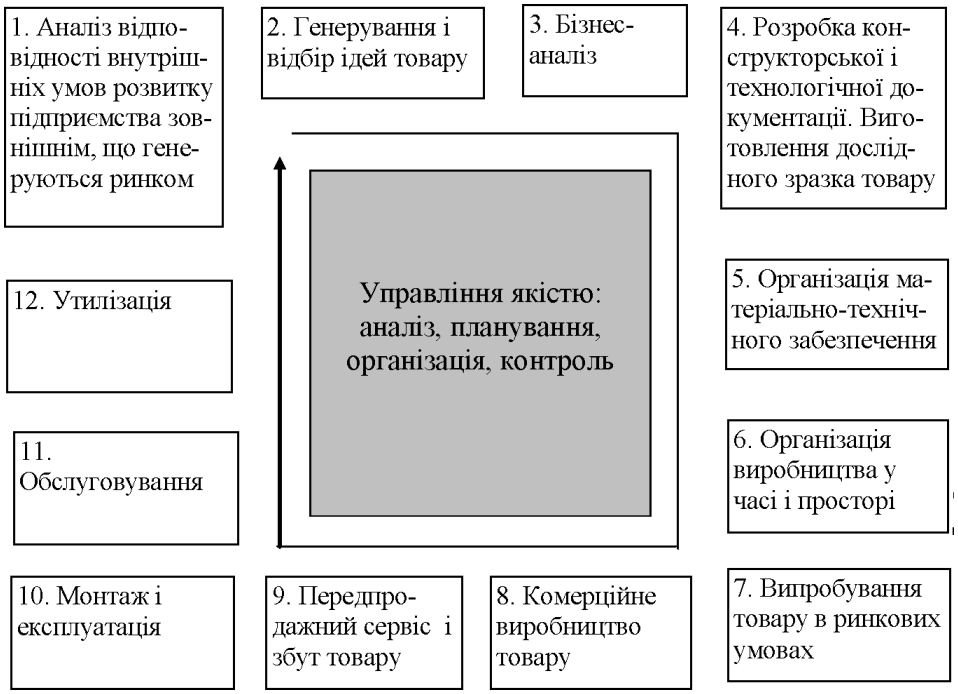

Рис.2 Етапи управління якістю

Функціонування системи якості регламентується міжнародними стандартами КО 9000. Стандарти КО 9000 ставлять вимоги до окремих елементів петлі якості (маркетингу, постачання, виробництва, збуту, сервісної системи тощо), а також всієї системи якості у цілому табл.1.

Зірочками у таблиці позначені етапи процесу на яких знаходять застосування відповідні стандарти.

Таблиця 1

Система стандартів КО 9000

Етапи виробничого процесу	9000	9001	9002	9003	9004
Розробка проекту	*	*			*
Постачання	*	*	*		*
Виробництво	*	*	*	*	*
Монтаж	*	*	*		*
Обслуговування	*	*			*

Стандарти КО 9000 і КО 9004 містять вказівки щодо їх застосування у виробничому процесі, відповідно, інструкції для вибору і використання стандартів управління якістю і стандартів гарантії якості та стандартів, що регламентують елементи системи якості. Стандарти ISO 9003 застосовують на стадії приймальних випробувань і перевірок продукції у кінці виробничого процесу [2,с.305].

Якість продукції закладається ще на етапі проведення маркетингових досліджень, у результаті яких, серед іншого, формулюються на основі аналізу запитів споживачів, конкурентів, системи просування продукції і т.д., основні вимоги до параметрів якості товару, які повинні бути зазначені у звіті з маркетингових досліджень, а також у програмі маркетингу.

Список використаних джерел

1. БезроднаС.М. Управління якістю. Чернівці. 2017. с.6

2. Славіна, 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.304-308.

3. Славіна Н.А.Системне управління якістю продукції. Сталий розвиток економіки: Всеукраїнський науково-виробничий журнал**.** 2013. № 4 (21) С. 55–59.