

О.П. Осадчук,  
аспірант, Національний університет харчових технологій

### **Якість продукції як об'єкт управління**

В статті досліджено поняття якості продукції як об'єкта управління в межах виробничої діяльності підприємства. Визначено сутність категорії управління якістю та запропоновано авторське визначення поняття ефективного управління якістю.

Управління якістю за своєю сутністю є складною економічною категорією, тому для кращого розуміння проаналізовано всі етапи та принципи його розвитку.

В статье исследовано понятие качества продукции как объекта управления в пределах производственной деятельности предприятия. Определено сущность категории управления качеством и предложено авторское определение понятия эффективное управление качеством.

Управление качеством, за своей сущностью является сложной экономической категорией, потому для лучшего понимания проанализированы все этапы и принципы его развития.

The article is investigated the concept of the good's quality as the control object within the limits of production activity of the enterprise. It is determined the main point of the quality control and given the author's definition of effective quality management.

Quality management, of its essence, is a complex economic category, that's why for better understanding are given all the types and principles of its development.

**Постановка проблеми.** Сучасний розвиток світової економіки свідчить, що якість продукції стала визначальним чинником успішної господарської діяльності підприємства. Підвищення рівня якості є однією із форм конкурентної боротьби, завоювання та утримання позицій на ринку. При цьому високий рівень якості сприяє підвищенню попиту на продукцію і збільшенню суми прибутку за рахунок зростання обсягів продажів.

Високий рівень конкуренції на вітчизняних ринках, спонукає керівництво підприємств більше уваги приділяти вимогам споживачів та замовників, проводити розроблення цілей і політики у сфері якості, планування якості, контролю та забезпечення якості продукції, тобто здійснювати ефективно управління якістю продукції. Остаточний рівень якості продукції залежить від якості роботи на кожному етапі виготовлення продукції.

Підвищення рівня якості продукції є особливо важливим фактором для вітчизняних товаровиробників, тому що тільки продукція високої якості зможе гідно конкурувати на світових ринках.

**Аналіз досліджень та публікацій з проблеми.** Вітчизняні вчені багато уваги приділяють питанням якості продукції, управлінню та контролю якості продукції, системам управління якістю.

Управління якістю продукції детально проаналізоване в публікаціях таких авторів, як І.О. Будищева, А.В. Вакуленко, Ю.Ф. Мельник, В.М. Новиков, М.Г. Круглов, О.І. Момот, В.М. Приходько, Л.С. Школьник, Ю.В. Макогон, М.І. Шаповал, Г.М. Шишков, О.М. Люткевич, Ю.В. Савицький та інших.

Проблема якості продукції та системи управління якістю детально розглянуті в працях зарубіжних вчених: М. Бест, Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Ф. Кросбі, Г. Тагуті, А. Фейгенбаум, В. Шухарт та інших.

У своїх працях вчені розглядали підходи до визначення якості, здійснили аналіз методів оцінки рівня якості продукції, визначили організаційні аспекти управління якістю, а також працювали над окремими проблемами щодо поліпшення рівня якості готової продукції.

Однак із плином часу та досягненнями науково-технічного прогресу сутність та значення поняття управління якістю продукції змінюється та коригується.

Головною **метою** даної **статті** є комплексне дослідження сучасних теоретичних та практичних основ управління якістю продукції, принципів та факторів успішного управління якістю на підприємстві.

Головною особливістю процесу управління якістю продукції є те, що він має бути постійним, планомірним, цілеспрямованим та особливо важливо, щоб керівництво підприємств дбало про системне здійснення всіх процесів управління якістю в межах виробничої діяльності.

**Виклад основного матеріалу.** Питання якості продукції є особливо важливим в сучасних умовах та залишається актуальним для всіх учасників ринку. Ось чому його можна розглядати з двох різних позицій: із сторони споживача та позицій виробника. Для споживача якість продукції – це своєрідний ступінь досконалості властивостей та характеристик продукту, які здатні задовольнити їх потреби (вимоги) та побажання. Споживачі визначають рівень якості продукції за її фізичними, технічними, екологічними та споживчими характеристиками (органолептичними показниками та рівнем безпечності продукції). Потенційні споживачі при виборі продукту надають перевагу якісним та надійним виробам, але для них важливим також залишається фак-

тор співвідношення ціни та якості. Для виробників, які мають на меті здійснення прибуткової діяльності та освоєння нових ринків збуту, якість продукції стає вирішальним інструментом відносно підтримки та підвищення конкурентоспроможності. Зі сторони виробників якість продукції – це не тільки ступінь задоволення споживачів характеристиками готового продукту, але й скоординована діяльність підприємства, що полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості продукції на всіх етапах виробничого процесу. Якість продукції завжди є компромісом між бажаннями і можливостями, тому складним та відповідальним завданням для фахівців стає пошук оптимального співвідношення між характеристиками продукції, між якістю та продуктивністю і ефективністю виробництва, між якістю та потребами ринку.

На процес формування і забезпечення якості продукції впливає величезна кількість різноманітних чинників, вони є нестійкими і прагнуть відхилитися від заданого, запланованого рівня, а тому цим процесом необхідно цілеспрямовано управляти. Під управлінням якістю розуміють скоординовані дії керівників, інженерів, менеджерів і робітників, котрі забезпечують створення та виготовлення такої продукції, яка повністю задовольняє вимоги споживача при мінімальних затратах праці, матеріалів та енергії [9, с.20].

Якість продукції безпосередньо залежить від якісного здійснення всіх процесів виробництва, тому важливо її розглядати як об'єкт управління в межах виробничої діяльності підприємства. Управління якістю – це скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролі організації щодо якості, що звичайно охоплює розроблення політики і цілей у сфері якості, планування якості, контроль якості, забезпечення та поліпшення якості [5, с. 13].

Забезпечення гідного рівня якості готової продукції вимагає чималих витрат. До недавнього часу основна частка витрат на забезпечення якості припадала на фізичну працю. Але в даний час витрачаються великі кошти на інтелектуальну працю. Проблему якості неможливо вирішити без вчених, винахідників, інженерів, менеджерів. Необхідно гармонійно поєднати вплив всіх професійних сторін на якість продукції від стадій проектування та розробки до отримання готового продукту [7, 23].

У сучасній теорії і практиці управління якістю виділяють наступні п'ять основних етапів:

- 1) прийняття рішень «що робити» і підготовка технічних умов;
- 2) перевірка готовності виробництва і розподіл організаційної відповідальності;
- 3) процес виготовлення продукції;

- 4) усунення дефектів і забезпечення інформацією зворотного зв'язку з метою внесення в процес виробництва і контролю змін, що дозволить уникати виявлених дефектів у майбутньому;
- 5) розроблення довгострокових планів з якості [4, с.22].

Дані етапи дають змогу краще зрозуміти механізм процесу управління якістю та деталізувати його. Всі процеси управління якістю завжди мають супроводжуватися контролем, тому серед етапів важливо виділити поопераційний контроль, що допоможе контролювати якість на кожному етапі виготовлення та дозволить зменшити кількість браку. Одним із кінцевих етапів управління якістю має бути контроль відповідності готової продукції запланованим якісним характеристикам та встановленим вимогам стандартів. У зв'язку із стрімким насиченням ринків і загостренням конкурентної боротьби контроль якості готової продукції посилюється та вийшов на новий рівень стандартів, що збільшило витрати на виробництво. Поопераційний контроль у визначених контрольних точках технологічного процесу дозволяє дещо знизити кінцеві витрати при виробництві продукту за рахунок виключення із подальшого технологічного циклу виробів, які не пройшли визначенні етапи попереднього контролю.

Сучасне управління якістю виходить із того, що діяльність по управлінню якістю не може бути ефективною після того, як продукція зроблена, ця діяльність повинна здійснюватися в ході виробництва продукції. Контроль якості продукції після того, як вона вже зроблена, економічно менш ефективний, ніж створення системи запобігання виникненню браку та запровадження методів контролю, особливо на початкових стадіях виробництва. Важливою є також діяльність із забезпечення якості, що передуює процесу виробництва [8, с.17].

Здійснення процесу управління якістю неможливо без взаємодії всіх відділів та органів управління. Процес управління повинен охоплювати діяльність усіх структурних підрозділів підприємства: маркетингових, проектних, виробничих, збутових, тобто відбуватися на всьому ланцюжку від постачальників до споживачів. Таку взаємодію називають єдиною системою управління якістю. Це забезпечує процесний підхід до управління якістю.

Є наукові підходи, коли процес управління якістю продукції представляють у певній послідовності операцій [4, с.23]. Першочерговим завданням є здійснення розроблення програми управління та планування підвищення рівня якості продукції, після чого проводиться збір та аналіз інформації про будь-який об'єкт, що впливає на рівень якості продукції. Наступними кроками є вироблення управлінських рішень з управління якістю та підготовка відповідних дій. Завершальними етапами процесу

управління якістю є видача управлінського рішення і аналіз інформації про зміни якості об'єкта.

У даній послідовності немає чітко виділених етапів контролю виконання управлінських рішень та усунення негативних факторів (якщо такі мають місце), що є обов'язковими та відіграють ключову роль у підвищенні рівня якості.

На рисунку представлено процес управління якістю, що включає основні стадії управління.



**Рисунок . Процес управління якістю продукції \***

\* Примітка. Узагальнено та доповнено автором на підставі опрацьованих матеріалів.

Процес управління якістю продукції має бути постійним, планомірним, цілеспрямованим та ефективно впливати на фактори та умови, що забезпечують створення продукції оптимальної якості та повноцінне її використання.

Управління якістю спрямоване на регулювання всіх етапів життєвого циклу й передбачає наступне: технічну підготовку виробництва; вхідний контроль; процес виготовлення продукції; організацію, мотивацію і оплату праці; облік і фінансову діяльність; контроль якості продукції і всіх виробничих процесів; післяпродажне обслуговування в експлуатації.

Управління якістю являється складовою успішного управління організацією. Для поліпшення показників діяльності організації, встановлено вісім принципів управління якістю, які найвище керівництво може використовувати у своїй роботі:

1. Орієнтація на замовника. Організації залежать від своїх замовників і тому повинні розуміти поточні та майбутні потреби замовників, виконувати їхні вимоги і прагнути до перевищення їхніх очікувань.

2. Лідерство. Керівники встановлюють єдність мети та напрямів діяльності організації, їм слід створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені до виконання завдань, що стоять перед організацією.

3. Залучення працівників. Працівники на всіх рівнях становлять основу організації, і їхнє повне залучення дає змогу використовувати їхні здібності на користь організації.

4. Процесний підхід. Бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльність та пов'язаними з нею ресурсами управляють як процесом.

5. Системний підхід до управління. Ідентифікування, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами як системою сприяє організації у результативнішому та ефективнішому досягненні її цілей.

6. Постійне поліпшення. Постійне поліпшення діяльності організації в цілому слід вважати незмінною метою організації.

7. Прийняття рішень на підставі фактів. Ефективні рішення приймають на підставі аналізування даних та інформації.

8. Взаємовигідні стосунки з постачальниками. Організація та її постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні стосунки підвищують спроможність обох сторін створювати цінності. [1, с. 9].

Вище перераховані принципи управління якістю формують основу стандартів на системи управління якістю, що входять до стандартів серії ISO 9000.

Дані принципи є основою ефективного управління якістю, але до їх переліку необхідно додати ще принцип мотивації. Вмотивованість персоналу прямо впливає на якість готової продукції, оскільки працівники безпосередньо приймають участь у процесах виготовлення продукції та контролюють автоматизовані процеси. Правильне здійснення мотивації промислового персоналу допоможе активізувати діяльність працівників, забезпечити чітке виконання посадових обов'язків та збільшити продуктивність праці. Основними засобами підвищення мотивації персоналу виступають рівень заробітної плати, належні умови праці, виплата доплат та премій, що спону-

кають робітників краще працювати. Для підсилення мотивації, керівництво може також запровадити додаткові доплати за зменшення рівня браку та підвищення рівня якості готової продукції. Постійне використання принципу мотивації призведе до підвищення рівня якості роботи кожного працівника, що в кінцевому результаті допоможе покращити якість готової продукції.

Наведені принципи управління якістю мають здійснюватися комплексно та систематично. Комплексний підхід передбачає єдність проведення всіх принципів, оскільки вони є пов'язаними та взаємозалежними один від одного. Основною ідеєю систематичності є постійне використання даних принципів, оскільки одноразове здійснення не призводить до належного результату.

Чітке дотримання та систематичне виконання принципів управління якістю сприяє ефективному управлінню процесами виробництва та підвищує якість готового продукту. Проте ефективність управління визначається його результативністю та максимальною віддачею діяльності при мінімальних затратах на організаційні, економічні, технічні, кадрові, соціальні заходи та збалансування всього комплексу чинників, які впливають на формування та забезпечення якості продукції. Ефективне управління якістю – це комплексний та систематичний процес управління, що здійснюється при мінімальних витратах відносно максимально запланованих результатів.

### **Висновки**

Якість продукції як об'єкт управління є важливим питанням, яке потребує постійного вирішення, з метою забезпечення високої якості готової продукції.

Якість готового продукту розглядається з двох різних позицій: із сторони споживача та позицій виробника. Поняття якості продукції для виробника і споживача має різне значення, але разом з тим не можна розглядати якість ізольовано з двох різних позицій. Якість продукції залишається компромісом між бажаннями споживачів і можливостями виробників, рівнем технічних характеристик продукції та вартісними показниками, які зумовлюють економічний результат діяльності підприємства.

Якість продукції прямо залежить від якості виробничих процесів, технологічного обладнання та якісного виконання працівниками своїх обов'язків, тобто від ефективного управління виробничою діяльністю. Ефективність управління полягає в його результативності та максимальній віддачі при мінімальних затратах на організаційні, економічні, технічні, кадрові, соціальні заходи та збалансування всього комплексу чинників, які впливають на формування та забезпечення якості продукції. Отже, на досягнення встановленого рівня якості мають бути направлені зусилля працівників всіх структурних підрозділів.

## **Література**

1. Герус О. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник / О.Герус, А.Сухенко– К: Держспоживстандарт, 2001-VI. – 27 с.
2. Гличев А.В. Основы управления качеством / А.В.Гличев – М.: Издательство АМИ, 1998. – 478 с.
3. Круглов М. Г. Менеджмент качества как он есть / М. Г.Круглов, Г. М.Шишков – М. : Эксмо, 2006. – 544 с.
4. Лойко Д.П. Управління якістю / Д.П.Лойко, О.В.Вотченікова, О.П.Удовіченко, М.А.Котляр – Донецьк: ДонНУЕТ, 2008. – 230с.
5. Мельник Ю.Ф. Основи управління безпечністю харчових продуктів / Ю.Ф.Мельник, В.М.Новиков, Л.С.Школьник – К: Вид-во Союзу споживачів України, 2007. – 207 с.
6. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості / О.І.Момот – К: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
7. Ткаченко В.П. Основи метрології, стандартизації та управління якістю / В.П.Ткаченко, Л.І.Цимбал – Харків, 2005. – 180 с.
8. Хворост Т.В. Забезпечення якості та безпечності продукції молокопереробних підприємств як складова організаційно-економічного механізму підвищення їх конкурентоспроможності / Т.В.Хворост – Суми: ВВП «Мрія-1»ТОВ, 2009. – 32с.
9. Шаповал М.І. Менеджмент якості / М.І.Шаповал – К: Знання, 2006. – 471 с.

## ***Відомості про автора***

**П.І.П.** Осадчук Оксана Павлівна

**Дата народження:** 05.07.1987 р.

**Аспірант** Національного університету харчових технологій, кафедра Менеджменту. Місце розташування: вул.. Володимирська, 68, корпус В, кім. 406.

**Місце проживання:** м. Київ, пр-т Науки, 26, кім.58 (кімната може змінюватися).

**Контактний телефон:** (096) 97-334-99.