

8. СИСТЕМА ЗАГАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

А.Г. Горбатюк

Національний університет харчових технологій

В умовах глобалізації ринку проблема якості є актуальною для всіх країн, галузей, установ і організацій. Мудрість управління на всіх рівнях полягає в забезпеченні належної якості продукції, оскільки лише продукція високої якості може бути конкурентоспроможною.

Становлення сучасної системи управління якістю продукції на вітчизняних підприємствах пройшло низку послідовних етапів – починаючи від системи бездефектного виготовлення продукції (БВП) і закінчуючи системою комплексного (загального) управління якістю (TQM) [2, с. 57].

Значний внесок у розвиток сучасної концепції TQM зробили відомі вчені як У. Шухарт, Е. Демінг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, К. Ісікава [3, с. 98].

Поява терміна «загальне управління якістю» (Total Quality Management – TQM) є результатом взаємозв'язку західної і східної точок зору на проблеми якості. Це культура організації виробництва, покликана відповідати запитам споживачів на основі безперервного вдосконалення.

TQM – філософія управління, що пропонує широке використання даних, системну орієнтацію і загальне управління, очолюване вищими керівниками. Це система загального управління, при якій політика якості, управління якістю, підвищення якості та її забезпечення відіграють важливу роль [3, с. 99].

Сучасна концепція загального управління якістю являє собою взаємозв'язок різних поглядів на проблеми якості. Торкаючись різних сфер функціонування організації, TQM можна порівнювати з айсбергом: лише менша, видима частина його безпосередньо пов'язана з поліпшенням якості продукції або послуг. Невидима частина пов'язана з

незмірно більшими проблемами функціонування підприємства, що опосередковано впливає на темп, ефективність робіт з реального поліпшення якості. Складові елементи системи TQM наведені на рис. [1, с. 69].



Рис. Основні складові TQM:

- TQC – Загальне керування якістю;
- QA – Забезпечення якості;
- QPolicy – Політика якості;
- QPlanning – Планування якості;
- QI – Поліпшення якості.

Система TQM є комплексною системою, орієнтованою на постійне поліпшення якості, мінімізацію виробничих витрат і постачання точно в термін. Основна філософія TQM базується на принципі – поліпшенню немає межі. Стосовно до якості діє цільова настанова – прагнення до 0 дефектів, до витрат – 0 непродуктивних витрат, до постачань – точно в термін. При цьому усвідомлюється, що досягти цих меж неможливо, але до цього треба постійно прагнути і не зупинятися на досягнутих результатах. Ця філософія має спеціальний термін – "постійне поліпшення якості" (quality improvement) [2, с. 114].

У системі TQM використовуються адекватні цілям методи керування якістю. Однією з ключових особливостей системи є використання колективних форм і методів пошуку, аналізу і вирішення проблем, постійна участь у поліпшенні якості всього колективу.

У TQM істотно зростає роль людини і навчання персоналу.

Можна виділити основні принципи, на яких базується TQM. До них належать такі: 1) орієнтація всієї діяльності організації на споживачів, від задоволення вимог і сподівань яких залежить її успіх у ринковій економіці; 2) погляд на виробничі відносини між працівниками як на відносини споживача з постачальником; 3) безперервне удосконалення виробництва і діяльності у сфері якості; 4) комплексне і

системне вирішення завдань забезпечення якості на всіх стадіях її життєвого циклу; 5) перенесення головних зусиль у сфері якості в бік людських ресурсів; 6) участь усього без винятку персоналу у вирішенні проблем якості (якість – справа кожного); 7) безперервне підвищення компетентності працівників організації; 8) концентрація уваги не на виявленні, а на попередженні невідповідностей; 9) ставлення до забезпечення якості як до безперервного процесу, коли якість об'єкта на кінцевому етапі є наслідком досягнення якості на всіх попередніх етапах; 10) оптимізація співвідношення в тріаді «якість – витрати – час» тощо [3, с. 102].

Концепція TQM розглядає досягнення якості як поточний процес, де сам рух так само важливий, як і кінцева мета.

Отже, працююча система TQM може стати реальним інструментом безперервного вдосконалення діяльності підприємства і джерелом економічних вигід. Адже згідно з принципами TQM успішними вважаються не ті підприємства, які просто виробляють продукцію відповідно до стандартів або вимог споживачів, а ті, які забезпечують високий рівень задоволеності споживачів, власного персоналу, взаємодії з постачальниками, допомагають у розв'язанні проблем суспільства і досягають при цьому високих фінансових результатів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Калашнік І.І. Контроль та управління якістю продукції на промислових підприємствах / І.І. Калашнік // Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. – 2012. – № 3. – С. 64-70.

2. Мережко Н.В. Управління якістю / Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. – К.: КНТЕУ, 2010. – 216 с.

3. Проскура В.Ф. Система управління якістю на підприємстві як складник ефективної його діяльності / В.Ф. Проскура, І.В. Сімонова // Вісник НЛТУ. – 2009. – № 19.6. – С. 98-102.