



УДК 65.012.122

## УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Студ. А.В. Копа, гр. Мг-УР-1-16

Науковий керівник доц. С.М. Бондаренко

Київський національний університет технологій та дизайну

**Мета і завдання.** Метою дослідження є вивчення сутності поняття якості та аналіз чинників, які впливають на неї, а також розкриття аргументів щодо створення системи управління якістю на підприємстві. Виконання поставленої мети зумовило необхідність виконання таких завдань:

- аналіз визначень якості та чинників, що впливають на неї;
- з'ясування потреби впровадження системи управління якістю на підприємстві.

**Об'єктом дослідження** є процеси забезпечення якості, яка є інструментом самозахисту підприємства в нестабільних умовах.

**Методи та засоби дослідження.** Під час проведеного дослідження були використані такі методи: теоретичне узагальнення, горизонтальний та вертикальний аналіз, формальна та діалектична логіка.

**Наукова новизна** – розвиток теоретико-методологічних та практичних аспектів в управлінні якістю на підприємстві. Практичне значення роботи полягає в тому, що отримані результати можуть лягти в основу ухвалення певних управлінських рішень керівників підприємств та організацій.

**Результати дослідження.** Якість продукції є матеріальною основою задоволення як виробничих, так і особистих потреб людей, і цим визначається його унікальна суспільна, економічна і соціальна значущість. Для забезпечення якості потрібна не тільки відповідна матеріальна база і зацікавлений, кваліфікований персонал, але і ефективна система управління якістю з чітко визначеною політикою щодо управління якістю на підприємстві. На даний час, в ринкових умовах ніяке підприємство не зможе залучити іноземні інвестиції, якщо підприємство не буде конкурентоспроможним. Основою конкурентоспроможності є якість. Відповідно до визначення Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) якість – ступінь, до якого сукупність власних характеристик об'єкта задовольняє вимоги [1].

Якість характеризується властивостями продукції. Властивість – об'єктивна особливість продукції, яка може виявлятися під час її створення, експлуатації чи споживання. Показники якості – це кількісна характеристика однієї або кількох властивостей продукції за певних умов її створення, експлуатації або споживання. Управління якістю полягає у контролі використовуваних для виготовлення виробів належної якості матеріалів, стану устаткування і технологічного оснащення, дотримання технологічної дисципліни і так далі. Становлення сучасної системи управління якістю продукції на вітчизняних підприємствах пройшло низку послідовних етапів – починаючи від системи бездефектного виготовлення продукції (БВП) і закінчуючи системою загального управління якістю (TQM) та моделями ділової досконалості. У роботі [3] доведено, що ділова досконалість та якість підприємств є основою конкурентоспроможності національної економіки країни.

На підприємстві на якість впливають різноманітні чинники, які доцільно класифікувати на групи: технічні, організаційні, економічні, соціально-психологічні. Кожний чинник на певному етапі розвитку підприємства має свій ступінь впливу і підприємство віддає перевагу найбільш вагомим з них.

Запровадити систему управління якістю – стратегічне рішення організації, яке може допомогти поліпшити його загальну дієвість та забезпечити міцну основу для ініціатив щодо сталого розвитку [2].



Вигоди для організації, яка запровадила систему управління якістю відповідно до вимог ISO 9001: 2015 такі:

- здатність постачати продукцію чи послуги, які задовольняють вимоги замовників;
- створення можливостей для підвищення задоволеності замовників;
- урахування ризиків і можливостей, пов'язаних з середовищем і цілями організації та ін.

В ISO 9001: 2015 застосовано процесний підхід, який базується на циклі PDCA – та ризик орієнтоване мислення. Цикл PDCA дає змогу організації забезпечувати впевненість у тому, що її процеси адекватно забезпечені ресурсами та керовані і що можливості для поліпшування визначено та реалізовано.

Нині деякі керівники розглядають систему управління якістю, яка базується на стандартах ISO 9001, лише як формальність, задля сертифіката на систему управління якістю. Але, все ж таки, ті підприємства, які дійсно використовують цю систему в повній мірі, змогли скористатися перевагами системи управління і зробити прогрес у поліпшенні якості продукції, послуг.

На успішних підприємствах, де система управління згідно вимог ISO 9001 дійсно використовується не формально, а як інструмент управління, стало зрозуміло, що вона сприяє поліпшенню якості продукції та послуг та задоволенню очікувань і вимог споживачів. Ці підприємства роблять акцент на зворотній зв'язок «покупець-виконавець», тобто є можливість оцінити всі свої плюси та мінуси, вислухати пропозиції щодо вдосконалення роботи, що дасть змогу надалі покращати діяльність. Також важлива орієнтація на клієнта, замовника, врахування всіх сторін задоволення потреб. Відбувається оцінка і мотивація персоналу в середині підприємства, що сприяє створенню умов для розвитку ініціативи і прагненню до поліпшення діяльності. Проводиться систематичний збір даних і інформації, для прийняття важливих управлінських рішень на підставі обґрунтованих фактів. Обов'язковим є аналіз потреби в необхідних ресурсах та забезпечення ними для виконання поставлених завдань, цілей. Зважаючи на розглянуті аргументи, впровадження системи управління якістю на підприємстві є достатньо очевидною і важливою потребою. Для того, щоб система управління якістю довела свою ефективність, необхідний певний час її функціонування та велике бажання керівництва для її використання та підтримки. Цей процес повинен бути комплексний і системний.

**Висновки.** Якість – ступінь, до якого сукупність власних характеристик об'єкта задовольняє вимоги. Якість характеризується властивостями та показниками і на неї впливають технічні, організаційні, економічні, соціально-психологічні чинники. В успішних підприємствах створюються та впроваджуються системи управління якістю, які відповідають вимогам ISO 9001, які потрібно використовувати не формально, а як інструмент управління з метою задоволення вимог замовників.

**Ключові слова:** якість, система управління якістю, міжнародні стандарти ISO, управління якістю.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. (ISO 9000:2015 IDT). К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 45 с.
2. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2015 IDT). К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 21 с.
3. Бондаренко С.М. Ділова досконалість підприємств – основа конкурентоспроможності національної економіки [Текст] / С.М. Бондаренко // Економічний простір. – 2016. – № 116. – С. 200-209.