

УДК 65.018:640.43

М. Галушчак, канд. техн. наук, доцент, О. Галушчак канд. економ. наук, доцент
Тернопільський національний технічний університет імені Івана

ОСНОВНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

М. Halushchak, O. Halushchak

THE MAJOR APPROACHES TO MANAGEMENT OF QUALITY

Досвід, накопичений останніми десятиліттями провідними фірмами розвинених країн світу, переконливо доводить, що вдосконалення системи управління якістю є найефективнішим засобом досягнення успіху на ринку. Одним з основних завдань підприємств промислово розвинених країн є підвищення продуктивності праці та поліпшення якості продукції, що дозволяє їм при низькій її собівартості забезпечити високий прибуток і конкурентоспроможність на світовому ринку. Досягається це в умовах управління якістю. Сотні тисяч фірм світу для вдосконалення власних систем управління якістю використовують міжнародні стандарти ISO серії 9000, а також похідні від них QS 9000, ISO 14000 тощо. Але найвищого ефекту досягають ті фірми, які вдосконалюють свої системи якості на засадах концепцій загального управління якістю (TQM), що передбачають постійне вдосконалення діяльності фірми, поліпшення якості продукції і задоволення потреб усіх зацікавлених сторін: споживачів, постачальників, персоналу, власників, суспільства в цілому.

В управлінні якістю продукції на підприємствах промислово розвинутих країн простежується багато спільного, але, тим не менше, йому також властиві й національні риси. Загальновизнаними світовими лідерами в галузі управління якістю є підприємства США, Японії і ряду країн Західної Європи. Тому представляється досить цікавим розгляд їх досвіду.

Відмінною рисою японських програм підвищення якості та системного управління ним є спрямованість на запобігання дефектів, а не виявлення їх шляхом контролю. Для Японії характерна перевага контролю якості технологічних процесів над контролем якості продукції. Велика роль відповідальності покладена на безпосереднього виконавця. Кожен на своєму робочому місці керується принципом: виконавець наступної операції - твій споживач.

Особливостями японського підходу до управління якістю є [1]:

- орієнтація на постійне вдосконалення процесів і результатів праці в усіх підрозділах фірми;
- орієнтація на контроль якості процесів, а не якості продукції;
- орієнтація на запобігання можливості допущення дефектів;
- ретельне дослідження й аналіз проблем, що виникають за принципом висхідного потоку, тобто від наступної операції до попередньої;
- культивування принципу "Твій споживач — виконавець наступної виробничої операції";
- повне закріплення відповідальності за якість результатів праці за безпосереднім виконавцем;
- активне використання людського чинника, розвиток творчого потенціалу робітників і службовців, культивування моралі: "Нормальній людині соромно погано працювати".

У США вважають, що контроль якості значно впливає як на створення проектів високого технічного рівня, так і на високоякісне виготовлення і обслуговування продукції у сфері експлуатації. Тому контроль якості продукції посилюється на всіх

стадіях її життєвого циклу і передбачає не тільки перевірки, але має й аналітичний характер. Такий контроль прийнято називати загальним. Він ділиться на чотири стадії: контроль за розробкою нової продукції, вхідний контроль матеріалів і комплектуючих виробів, контроль якості виготовлення виробів і контроль обслуговування продукції у споживача.

Аналізуючи американський досвід у сфері управління якістю, можна визначити такі його особливості [2]:

- пов'язування проблем якості з конкурентоспроможністю товарів, фірм і країни в цілому;
- зростання обсягу бюджетного фінансування освіти, науки і розвитку людського чинника;
- удосконалення системи управління фірмою (менеджменту);
- увага до процесу планування виробництва за обсягом і якісними показниками;
- жорсткий контроль якості продукції з боку адміністрації фірми, вибіркового контролю з боку місцевих і федеральних органів управління;
- застосування економіко-математичних методів до управління якістю.

У західноєвропейських країнах вироблено єдині стандарти, підходи до технологічних регламентів, гармонізовані національні стандарти на системи якості, створені на основі стандартів ISO серії 9000. Зазначені стандарти повинні стати гарантими високої якості, захистити мільйони споживачів від низькосортної продукції, стимулювати виробників до нових досягнень у сфері якості. Для нормального функціонування європейського ринку продукція, що поставляється, повинна бути сертифікована незалежною організацією. Крім сертифікації продукції проводиться акредитація випробувальних лабораторій і працівників, що здійснюють контроль і оцінку якості продукції. Найважливіший аспект їх діяльності — контроль за задоволенням вимог споживачів і вирішення конфліктів, що виникають між виробником і постачальником продукції. Фірми проводять активну політику у сфері підвищення якості продукції, а процеси підлягають жорсткому контролю. Якість стала чинником забезпечення конкурентоспроможності європейських країн. Для реалізації такої стратегії потрібно було введення єдиних законодавчих вимог (директив), єдиних стандартів, єдиних процесів перевірки відповідності продукції фірми вимогам ринку.

Особливостями європейського підходу до вирішення проблем якості є [3]:

- законодавча основа для проведення всіх робіт, пов'язаних з оцінкою і підтвердженням якості;
- гармонізація вимог національних стандартів, правил і процедур сертифікації;
- створення регіональної інфраструктури та мережі національних організацій, уповноважених проводити роботи з сертифікації продукції і систем якості, акредитації лабораторій, реєстрації фахівців з якості та ін.;
- розвиток інтеграції за стадіями життєвого циклу продукції;
- розвиток аудиту якості.

Література

1. Круп'як, Т. П. Теоретичні основи формування інноваційних процесів у системі менеджменту якості / Т. П. Круп'як // Актуальні проблеми економіки. - 2008. - №6. - С. 249- 256.
2. Лосюк, Л. Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ / Л. Лосюк // Стандартизація. Сертифікація. Якість. - 2009. - № 4.
3. Віткін, Л. Світовий досвід упровадження та сертифікації системи управління / Л. Віткін // Стандартизація. Сертифікація. Якість. - 2010. - № 2. - С. 43-49.