

**Артюшок В. С., к.е.н, доцент** (Рівненська філія, ПВНЗ «Європейський університет»)

## **ПОНЯТТЯ ЯКОСТІ ТА МЕТОДИ ЇЇ ОЦІНКИ І КОНТРОЛЮ**

У ринковій економіці проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної й екологічної безпеки. Якість це – комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг і ін. Найважливішою складовою всієї системи якості є якість продукції.

У сучасній літературі і практиці існують різні трактування поняття якості. Міжнародна організація по стандартизації визначає якість (стандарт ISO) як сукупність властивостей і характеристик продукції чи послуг, що додають їм здатність задовольняти обумовлені чи передбачувані потреби. Цей стандарт увів такі поняття, як «забезпечення якості», «управління якістю», «спіраль якості» [1].

Німецька організація з якості дає визначення: «Якість – це сукупність властивостей і ознак виробів або процесів, які обумовлюють ступінь їх придатності для використання за призначенням».

Джозеф Джуран вважає, що якість – це придатність до використання, що включає:

- сприйняття споживачами проекту товару (запланована якість);
- ступінь відповідності товару проекту (якість виконання);
- доступність товару для придбання, його надійність;
- доступний сервіс.

Якість пройшла багатівіковий шлях розвитку, розвивалася у міру того, як розвивалися, урізноманітнювалися і множилися суспільні потреби і зростали можливості виробництва по їх задоволенню. Еволюція понять якості приведена в табл. 1.

Вимоги до якості на міжнародному рівні визначені стандартами ISO серії 9000. Перша редакція міжнародних стандартів ISO серії 9000 вийшла наприкінці 80-х років і ознаменувала вихід міжнародної стандартизації на якісно новий рівень. Ці стандарти втруtilись безпосередньо у виробничі процеси, сферу управління й встановили чіткі вимоги до систем забезпечення якості. Вони поклали початок сертифікації систем якості.

Стандарти ISO серії 9000 встановили єдиний, визнаний у світі підхід до договірних умов по оцінці систем якості й одночасно регламентували відносини між виробниками і споживачами продукції. Іншими словами, стандарти ISO – тверда орієнтація на споживача [2].

Таблиця 1

## Історична еволюція поняття якості

Автор формулювання	Формулювання визначень якості
Аристотель (3 ст. до н.е.).	Відмінність між предметами. Диференціація за ознакою «хороший - поганий»
Гегель (19 ст. н.е.)	Якість є насамперед тотожна з буттям, так що щось перестає бути тим, що воно є, коли воно втрачає свою якість
Китайська версія	Ієрогліф, що позначає якість, складається з двох елементів - «рівновага» і «гроші» (якість = рівновага + гроші), отже, якість тотожна поняттю «висококласний», «дорогою»
Шухарт (1931р.)	Якість має два аспекти: – об'єктивні фізичні характеристики; – суб'єктивна сторона: наскільки річ «хороша»
Ісікава К. (1950р.)	Якість, яка реально задовольняє споживачів.
Джуран Дж.М. (1974р.)	Придатність для використання (відповідність призначенню). Якість – це ступінь задоволення споживача. Для реалізації якості виробник повинен дізнатися вимоги споживача і зробити свою продукцію такою, щоб вона задовольняла ці вимоги.
Держстандарт 2925-94	Якість продукції – сукупність властивостей продукції, що обумовлює її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення.
Міжнародний стандарт ISO 8402:1994	Якість – сукупність властивостей і характеристик продукції або послуг, які додають їм здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби.

У літературі поняття якості трактується по-різному. Однак основне розходження в поняттях якості лежить між його розумінням в умовах командно-адміністративної і ринкової економіки.

У командно-адміністративній економіці якість трактується з позиції виробника. У ринковій економіці якість розглядається з позиції споживача.

Якість виробу може виявлятися в процесі споживання. Поняття якості продукту з позицій його відповідності вимогам споживача склалося саме в умовах ринкової економіки.

Ідея такого підходу до визначення якості продукції належить голландськими вченим Дж. Ван Етингеру і Дж. Сіттігу. Ними розроблена спеціальна галузь науки кваліметрія, від латинського кореня «квалі» (утворює слова *qualitas* – якість, властивість, характер, і *qualis* – який, якої

якості) і давньогрецького слова «метрео» – міряти, вимірювати. Кваліметрія – сукупність методів і засобів кількісної оцінки якості продукту, якості виконаних робіт або ступеня реалізації певних цілей. Об'єднує кількісні методи оцінки якості, що використовуються для обґрунтування рішень, прийнятих при управлінні якістю продукції та стандартизації, а також при вирішенні суміжних з ними питань управлінської діяльності [4].

Кваліметрія – наука про способи виміру і квантифікації показників якості. Кваліметрія дозволяє давати кількісні оцінки якісним характеристикам товару. Кваліметрія виходить з того, що якість залежить від великого числа властивостей певного продукту. Для того, щоб робити висновки про якість продукції недостатньо тільки даних про її властивості. Потрібно враховувати й умови, у яких продукт буде використаний.

На думку Дж. Ван Етингера і Дж. Сіттіга, якість може бути виражена цифровими значеннями, якщо споживач буде групувати властивості в порядку їхньої важливості. Вони вважали, що якість – величина вимірна і, отже, невідповідність продукту пропонованим до нього вимогам може бути виражене через постійну величину, якою звичайно є гроші.

У кваліметрії вживаються два терміни – вимірювання та оцінка. Вимірювання – це лише певний показник якості в кількісному вираженні. Під кількісною оцінкою в кваліметрії розуміється деяка функція відношення показника якості до показника якості, прийнятого за еталон. Особливо важливу роль відіграють комплексні оцінки, тобто оцінки показників якості, пов'язані з сукупністю властивостей. Завдання кваліметрії – розробка та розвиток усіх методів оцінки якості (як комплексних, так і диференціальних). У даний час комплексні кількісні оцінки якості все більше і більше впроваджуються в різні сфери людської діяльності. У вітчизняній та зарубіжній науково-технічній, науково-популярній і навіть суспільно-політичній літературі все частіше зачіпаються проблеми комплексної оцінки якості різного роду об'єктів, які не є продуктами праці, або оцінки якості протікання різних процесів.

Управління якістю охоплює частину функцій управління, направлених на досягнення цілей у сфері якості. Цілі в галузі якості припускають створення на підприємстві умов, в яких можливо контролювати, регулювати якість, забезпечувати відповідність прийнятим вимогам і гнучко змінювати встановлені вимоги [5].

Управління якістю – аспекти виконання функції управління, які визначають політику, цілі і відповідальність у сфері якості, а також реалізують їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості і поліпшення якості в межах системи якості.

При побудові системи управління якістю переслідується мета організаційного об'єднання всіх управлінських функцій, від реалізації яких залежать забезпечення і підвищення якості. В рамках структур такого типу координуються всі роботи, пов'язані з дослідженнями, розробками і освоєнням нової продукції, підвищенням продуктивності праці, ефективності виробництва і якості. Такі структурні схеми дозволяють створювати організаційні умови для об'єднання зусиль всього персоналу, направлених на підвищення економічних і виробничих показників діяльності всієї компанії.

Система якості – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

Система якості по формі – це система документації, в якій встановлені загальні принципи забезпечення якості, вимоги до діяльності і відповідальності кожного співробітника у сфері якості; умови дотримання заданих параметрів кожного процесу і характеристик кожного об'єкту; методики контролю, обробки і аналізу інформації про якість; програми навчання персоналу у сфері якості і ін. Система якості включає також систематичну діяльність відповідно до встановлених вимог, виявлення недоліків і постійний пошук шляхів поліпшення. Побудовою системи якості найчастіше займаються професійні організації, які відіграють роль радників щодо якості. Система якості в організації призначена, перш за все, для задоволення внутрішніх потреб управління організацією. Вона ширша, ніж вимоги певного споживача, який оцінює тільки ту частину системи якості, яка стосується його індивідуальних вимог.

В Україні увага до управління якістю постійно зростає. Разом з тим багато менеджерів дотепер основну частину робочого часу присвячують поточним проблемам і виправленню помилок, а не плануванню якості із самого початку. Необхідний час, щоб власники бізнесу і керівники усвідомили, що управління якістю товарів і послуг, засноване на плануванні і задоволенні споживачів, – єдина основа їхнього економічного процвітання й успіху в конкурентній боротьбі з закордонними виробниками.

**1.** ДСТУ ISO 9001–2001. Системи управління якістю. Вимоги. – К. : Держстандарт України, 2001. **2.** ДСТУ ISO 9000–2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. – К. : Держстандарт України, 2001. **3.** ДСТУ ISO 9004–2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – К.: Держстандарт України, 2001. **4.** Циба В.Т. Наука, необхідна всім наукам: кваліметрія [Текст] / В. Т. Циба // Практична психологія та соціальна робота: Науково-практичний освітньо-методичний журнал. – 2007. – №2. – С. 54-61. **5.** Шаповал, М.І. Менеджмент якості : Підручник / М.І. Шаповал. – 3-тє вид., випр. і доп. – К. : Знання, 2007. – 471 с.